



SANICAM PALERMO
AMBULATORIO POLISPECIALISTICO S.p.A.

Rev. 38 – 13/05/2025

Carta dei Servizi

INDICE

1. SCOPO	3
2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	3
2.1 Presentazione	3
3. FINALITÀ	4
4. INFORMAZIONI PER L'UTENTE	5
5. INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI	8
6. GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA E PRIORITÀ	8
7. ORARI EROGAZIONE DEI SERVIZI	8
8. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO	9
9. CARATTERISTICHE DEL REFERTO	9
10. MODALITÀ DI CONSEGNA DEI REFERTI	9
11. GARANZIA DI CONFORMITÀ ALLE SPECIFICHE	10
11.1 Identificazione del paziente	10
11.2 Umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza	10
11.3 Azioni correttive e preventive	11
11.4 Conformità del servizio	11
11.5 Codice in materia di protezione dei dati personali G.D.P.R. (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679	11
11.6 Modello di organizzazione e gestione ex D.lgs. n. 231 del 04 luglio 2001	12
12. EFFICACIA DEI PROCESSI E INDICATORI DELLA QUALITÀ	12
13. REPARTI	13
14. STANDARD DI QUALITÀ	18
14.1 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard	20
15. UFFICIO RELAZIONE PUBBLICO (U.R.P.)	20
16. CONVENZIONI	20
17. GESTIONE DELLE EMERGENZE	21
18. PREPARAZIONE DEL PAZIENTE PER GLI ESAMI DIAGNOSTICI	22



1. SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di descrivere le caratteristiche dei servizi forniti dalla Sanicam Palermo S.p.A. Ambulatorio Polispecialistico ed assicurare che essi siano definiti e consultabili dall'utenza.

2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

2.1 Presentazione

Nel febbraio del 1973 nasce il Centro Chiroterapeutico STATIC S.r.l. e nell'Ottobre del 2002 si trasforma in "Sanicam Palermo S.p.A. Poliambulatorio Specialistico" (di seguito indicato come "**Sanicam Palermo S.p.A.**"). Il Centro opera in regime di convenzione e di accreditamento con il S.S.N. (Sistema Sanitario Nazionale).

Nel corso degli anni la struttura ha sviluppato un centro diagnostico e riabilitativo con livelli organizzativi e di qualità di elevato standard sanitario.

Riconoscimento alla professionalità del nostro Centro sono le certificazioni di qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e del sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro in conformità alla norma UNI EN ISO 45001:2018.

La **Sanicam Palermo S.p.A.** ha stipulato un accordo di collaborazione per la prevenzione e la diagnosi dei tumori al seno con lo "I.E.O. Istituto Europeo di Oncologia", prestigioso Centro Sanitario di ricerca oncologica, nato nel 1994 da un'idea del prof. Umberto Veronesi.

I pazienti possono prenotare ed eseguire visite senologiche presso il nostro Centro con il **Prof. Paolo Veronesi** ed anche visite oncologiche, ecografie ed ecocolordoppler mammari e mammografie, ecografie, tac ed esami istologici, visite chirurgiche cervico-facciale, visite oncologiche ginecologiche, visite chirurgiche ginecologiche, visite di chirurgia plastica, visite urologiche e visite di radioterapia, con la garanzia di qualità certificata I.E.O. Istituto Europeo di Oncologia.

La **Sanicam Palermo S.p.A.** si avvale di una struttura estesa per circa 2.500 mq, distribuita su due piani. La circolazione degli utenti, all'interno del Centro, è semplificata grazie alla presenza di planimetrie in scala, con chiare indicazioni sulla dislocazione dei diversi reparti, e la presenza di n. 3 piattaforme elevatrici che consentono di raggiungere il piano primo.

All'interno della Struttura sono infatti ubicati i reparti di Fisiocinesiterapia e palestra riabilitativa, Ortopedia, Fisiatria, Ginecologia, Cardiologia, Neurologia, Otorinolaringoiatria, Chirurgia Generale (solo visite), Chirurgia Toracica(solo visite), Angiologia, Oncologia medica(solo visite), Urologia, Geriatria, Chirurgia Plastica e Ricostruttiva(solo visite) e le sale di Radiologia, TAC, Risonanza Magnetica Osteoarticolare, Densitometria ossea computerizzata (MOC), mammografia tradizionale e in 3D con Tomosintesi, ecografia multidisciplinare e Refertazione /Medicheria.

Tutte corredate di apparecchiature e strumentazioni necessarie allo svolgimento delle attività. Si trovano altresì all'interno della Struttura gli uffici della Segreteria e della Direzione.

3. FINALITÀ

L'obiettivo primario della **Sanicam Palermo S.p.A.** è quello di offrire prestazioni sanitarie con elevati standard di qualità raggiungibili sia per l'alto grado di competenza professionale dei propri collaboratori che per l'utilizzo delle più moderne strumentazioni. Le attività del Centro sono improntate al raggiungimento delle seguenti finalità fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

ed è costantemente volto a:

- Migliorare la qualità della vita dell'utenza, attraverso i nostri servizi, consapevoli dell'importanza che assume la variabile "benessere soggettivo" nell'implementare la disponibilità e le capacità adattive della "Persona" in ogni ambito di vita, ispirandoci alla logica pragmatica del "Total Quality Management".
- Ricercare e progettare interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia delle prestazioni sanitarie erogate e ad individuare percorsi terapeutico-riabilitativi sempre più adeguati alle esigenze attuali e future degli utenti.
- Migliorare la qualità del servizio agli utenti attraverso l'attivazione della rilevazione dei reclami.
- Implementare l'utilizzazione di indicatori di qualità sui servizi erogati.
- Individuare obiettivi misurabili.

Al fine di garantire la qualità delle prestazioni, viene adottato in via ordinaria il metodo della verifica e della revisione della quantità e della qualità delle prestazioni e si assicura, per il monitoraggio delle attività, l'adozione del sistema degli indicatori di qualità. In particolare, la **Sanicam Palermo S.p.A.** rileva trimestralmente il grado di soddisfazione ed insoddisfazione da parte dei pazienti mediante un questionario di gradimento. Questi risultati, in conformità all'informativa resa ai sensi degli art. 13 e 14 del GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679, vengono anonimizzati ed analizzati e valutati dall'Amministratore Unico, dal Sanitario e dal Responsabile Qualità costituendo un momento di riflessione per il miglioramento continuo dei servizi sanitari offerti.

Per rispondere alle richieste dei pazienti, il Centro è costantemente volto a:

- Migliorare la qualità di vita dell'utenza, attraverso i nostri servizi;
- Progettare interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni sanitarie erogate ed individuare percorsi terapeutico - riabilitativi sempre più adeguati alle esigenze attuali e future degli utenti;
- Migliorare la comunicazione con i medici attraverso corsi d'aggiornamento, materiale scientifico divulgativo e un costante scambio di esperienze professionali al fine di fornire un miglior servizio all'utenza;
- Implementare l'utilizzazione di indicatori di qualità sui servizi erogati;

- Individuare obiettivi misurabili;
- Il Centro ispira il proprio comportamento nello svolgimento delle prestazioni sanitarie e nel trattare i dati personali e particolari nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e con il rispetto della riservatezza per quanto previsto dalla vigente normativa.

Al fine di garantire la qualità delle prestazioni ed il rispetto della riservatezza e della privacy, viene adottato in via ordinaria il metodo della verifica e della revisione della quantità e della qualità delle prestazioni, e si assicura, per il monitoraggio delle attività, l'adozione del sistema degli indicatori di qualità.

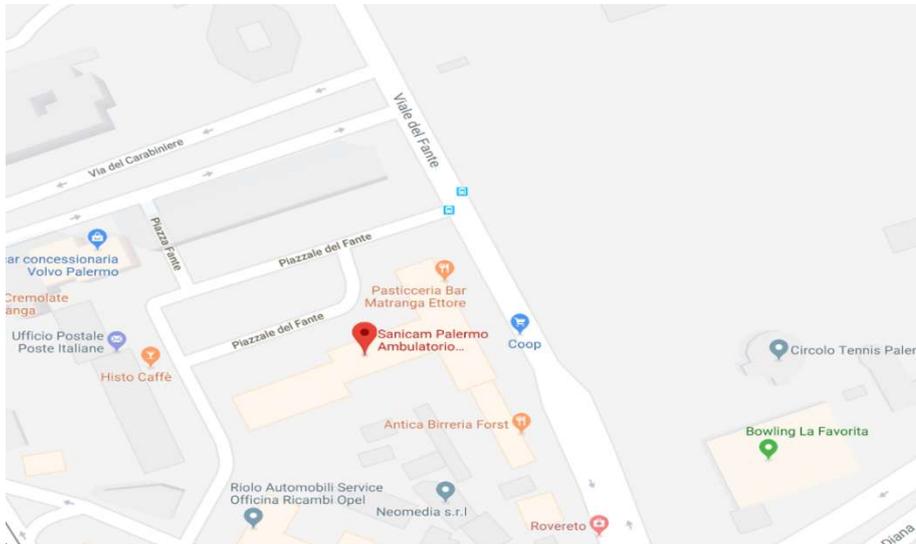
4. INFORMAZIONI PER L'UTENTE

Come arrivare



Il Poliambulatorio Sanicam Palermo S.p.A. è ubicato a Palermo in Piazzale del Fante n. 16 e si trova in prossimità dello stadio comunale. È facilmente raggiungibile in autobus per mezzo di numerose linee urbane data la vicinanza con lo stadio comunale.

Centralino: Tel. 091/6703366



I centralinisti rispondono nelle ore di apertura al pubblico, dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00. Il personale addetto è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie sull'organizzazione della struttura e smistare le telefonate al personale interessato.

L'utente, chiamando il numero telefonico 091/6703366, acconsente al trattamento dei propri dati nel rispetto degli art. 13 e 14 del GDPR 2016/679 e può continuare la telefonata attendendo in linea la risposta del primo operatore disponibile oppure può contattare il numero WhatsApp scrivendo un messaggio.

FAI UNA RICHIESTA DI PRENOTAZIONE CON WhatsApp



324.6807631

Con il nuovo numero WhatsApp di Sanicam Palermo S.p.A. adesso è possibile effettuare una richiesta di prenotazione anche tramite il vostro telefonino di ultima generazione.

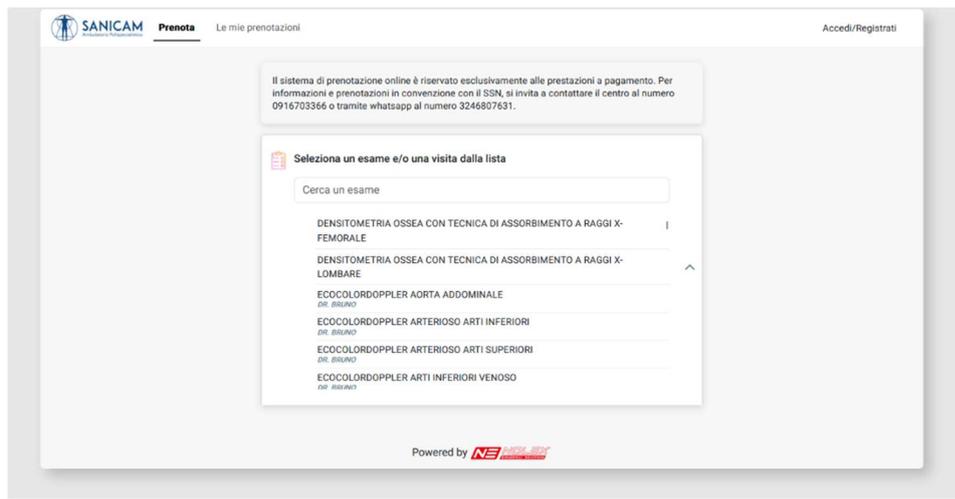
- 1. Basta aprire l'App WhatsApp e inviare un messaggio;*
- 2. L'utente riceverà per mezzo sms l'informativa breve resa ai sensi degli art. 13 e 14 del GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679;*
- 3. Se l'utente risponderà positivamente all'informativa sarà ricontattato telefonicamente al fine di soddisfare ogni richiesta.*



SERVIZIO DI PRENOTAZIONE ON LINE

Sanicam Palermo S.p.A. permette ai propri pazienti di prenotare online in regime privatistico attraverso il servizio di prenotazione sul sito <https://www.sanicampalermo.it/>.

Grazie a questo servizio il paziente potrà selezionare autonomamente l'esame/visita, lo specialista che lo esegue, la data e l'orario di esecuzione. Un comodo promemoria lo avviserà di eventuali preparazioni o accortezze da rispettare, qualora necessarie a seconda dell'esame.



5. INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

Per qualsiasi informazione o necessità l'utente può recarsi presso i locali siti in Piazzale del Fante n. 16, inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica dell'URP: info@sanicampalermo.it, telefonare al numero 091/6703366 o inviare un **SMS al nuovo numero WhatsApp 324.6807631** (nei previsti orari di apertura al pubblico).

Il personale addetto, compatibilmente con le proprie competenze, risponde ad eventuali quesiti o dubbi, che riguardano appuntamenti, prestazioni fruibili, preparazione ad accertamenti diagnostici, modalità di consegna referti ed altri aspetti di tipo organizzativo, di tipo amministrativo e gestionale

- **Informazioni di tipo tecnico:** il personale medico è incaricato di fornire agli utenti spiegazioni in merito a diagnosi, referti, trattamenti prescritti, etc.
- **Collaborazione con i medici esterni:** il personale medico e non è disponibile alla collaborazione con i medici richiedenti, mettendo a disposizione le proprie conoscenze relative nell'ambito delle attività erogate dal Poliambulatorio.

6. GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA E PRIORITÀ

La SANICAM PALERMO Ambulatorio Polispecialistico S.p.a. ha adottato il sistema di gestione delle liste di attesa delle attività di visite specialistiche e per gli esami diagnostici in convenzione secondo le seguenti priorità:

- Priorità 048: immediata;
- Priorità B: entro 10gg;
- Priorità D: entro 30gg per le visite e 60gg per gli esami diagnostici;
- Priorità P: entro 120gg.

Le liste di attesa delle attività non in convenzione sono organizzate sulla base della disponibilità dei medici e dei relativi orari settimanali (tempi medi di attesa: 2/3gg).

7. ORARI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Giorno	dalle	alle	dalle	alle
Lunedì	08.30	13.30	14.30	17.30
Martedì	08.30	13.30	14.30	17.30
Mercoledì	08.30	13.30	14.30	17.30
Giovedì	08.30	13.30	14.30	17.30
Venerdì	08.30	13.30	14.30	17.30
Sabato	08.30	13.30		

8. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

I pazienti, oltre a poter esprimere giudizi di soddisfazione e d'insoddisfazione attraverso il questionario di gradimento, hanno la possibilità di segnalare un reclamo o per mezzo di posta elettronica all'indirizzo info@sanicampalermo.it o di rivolgersi alla segreteria che accoglierà e cercherà di risolverlo nel breve tempo possibile. Tale servizio consente alla Direzione del Centro **Sanicam Palermo S.p.A.** di prendere in considerazione eventuali provvedimenti migliorativi per l'utenza.

9. CARATTERISTICHE DEL REFERTO

I referti di esami radiologici, cardiologici, ecografici, mammografici, densitometrici ed ecocolor doppler riportano:

- Dati anagrafici del cliente;
- Codice cliente;
- Data di effettuazione dell'esame;
- Esame richiesto;
- Firma dell'operatore che ha svolto l'attività.

10. MODALITA' DI CONSEGNA DEI REFERTI

Il tempo di consegna dei referti viene comunicato all'utente all'atto dell'erogazione della prestazione così come segue:

Prestazione	Giorni Erogazione Servizio	Consegna Referto
TAC	Tutti	5 gg
Branca a visita	Tutti	Immediata
Radiologia	Tutti	3 gg
Densitometria Ossea (M.O.C.)	Tutti	1 gg
Ecografia	Tutti	Immediata
Neurologia	Lun - Mer	Immediata
Cardiologia (Elettrocardiogramma Dinamico Holter – Monitoraggio Pressione Arteriosa o Holter Pressorio)	Tutti	7 gg
Ginecologia (Pap-Test)	Tutti	10 gg
Risonanza Magnetica	Tutti	4 gg

I referti, su espressa richiesta del paziente, potranno essere inviati anche a mezzo e-mail in forma assolutamente protetta. Nel rispetto dell'Informativa resa ai sensi degli art. 13 e 14 del GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679, il personale addetto è autorizzato a consegnare i referti debitamente in busta, a terze persone solo dietro la presentazione di una delega e l'esibizione di un documento di riconoscimento.

Il Centro si fa carico di tenere un archivio virtuale per la conservazione dei referti e le cartelle cliniche per ogni successiva richiesta da parte dell'utenza o dagli uffici preposti a tale scopo.

Periodo di conservazione dei referti

Periodo previsto dalle normative vigenti.

11. GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE

11.1 Identificazione del paziente

L'identificazione del paziente deve essere sempre effettuata mediante la verifica dell'identità con un documento di riconoscimento in corso di validità e l'accertamento verbale.

Si rilevano i seguenti dati anagrafici e si procede con la registrazione:

- Cognome e nome;
- Codice fiscale;
- Data di nascita;
- Indirizzo;
- Recapito telefonico;
- Indirizzo mail.

Al termine della registrazione, al paziente, verrà assegnato un numero identificativo utile ad evitare casi di omonimia, facilitare la ricerca dati al computer e nel rispetto dell'Informativa resa ai sensi degli art. 13 e 14 del GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679.

“AL FINE DI GESTIRE IN MANIERA EFFICACE L'ATTESA IN FASE DI ACCETTAZIONE, LA STRUTTURA SI È DOTATA DI UN NUOVO SISTEMA DI ELIMINA CODE SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE RICHIESTA, IN GRADO DI ASSICURARE ALL'UTENTE LA POSSIBILITÀ DI ESSERE SERVITO IN TEMPI BREVI”.

11.2 Umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza

In un Ambulatorio Polispecialistico, ove sono presenti diverse branche specialistiche, è evidente che anche la tipologia di pazienti sia diversificata.

In particolare, possono verificarsi casi in cui:

- **il paziente appartiene ad un'altra cultura e parla una lingua diversa dall'italiano:**
 - o in questo caso, è stato individuato il personale che può interloquire con tali pazienti poiché in possesso di conoscenza più approfondita della lingua inglese;
- **il paziente ha necessità di essere accolto in orari più consoni alle sue esigenze (per assecondare i propri ritmi fisiologici):**

- il personale di accettazione inserisce le visite e le terapie in orari che possano essere più consoni alle esigenze del paziente;
- **il paziente è di tipo pediatrico:**
 - nel caso di paziente pediatrico, il personale di accettazione inserisce le visite e le terapie in orari e in giorni destinati a pazienti pediatrici;
- **il paziente è anziano:**
 - la probabilità che l’Ambulatorio Polispecialistico SANICAM S.p.A. eroghi prestazione sanitarie ad un paziente anziano è molto alta, sia per la tipologia di prestazioni offerte sia per l’elevato numero di persone ultrasessantenni presenti nel territorio italiano. In questo caso, il personale in accettazione dimostrerà una particolare attenzione alle modalità di comunicazione con i pazienti anziani così come indicato nella istruzione di lavoro IL 07 – “Modalità di comunicazione con il paziente e con i suoi familiari”. Inoltre, sono adottate tutte le misure necessarie per la deambulazione all’interno dell’Ambulatorio Polispecialistico: abbattimento delle barriere architettoniche, eliminazione degli ostacoli per il raggiungimento degli ambulatori, specifico supporto del personale di accoglienza, nel caso di deambulazione fortemente compromessa, e orari di visita e terapia secondo esigenze specifiche.

11.3 Azioni correttive e preventive

Il Centro **Sanicam Palermo S.p.A.** applica azioni correttive conseguenti a reclami da parte dei pazienti, non conformità rilevate su materiali, impianti, apparecchi, servizi e su tutto ciò che influenza la qualità. Le azioni correttive sono necessarie per rimuovere le cause e prevenire il loro ripetersi.

11.4 Conformità del servizio

Il Centro **Sanicam Palermo S.p.A.** offre la possibilità di esprimere il grado di soddisfazione ed insoddisfazione attraverso un questionario di gradimento, al fine di acquisire le informazioni necessarie per migliorare i servizi e le eventuali richieste da parte dell’utente.

11.5 Codice in materia di protezione dei dati personali G.D.P.R. (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679

Il Centro **Sanicam Palermo S.p.A.** si assicura che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell’interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali e particolari.

Il trattamento dei dati è relativo a qualunque operazione o complesso di operazioni effettuato sui dati personali. I dati sono a disposizione degli Organi Ministeriali e Regionali, delle ASP e della Pubblica Sicurezza per le finalità istituzionali previste.

Il titolare si è dotato, come ulteriore misura di mitigazione dei rischi derivanti dal trattamento dei dati particolari (c.d. sanitari), di un Responsabile della Protezione dei Dati Personali, contattabile via email a dpo@sanicampalermo.it e scrivendo alla sua attenzione presso la sede del titolare. L’obiettivo principale di tale funzione è quello di prevenire trattamenti non conformi e di garantire a tutti gli interessati la possibilità di esercitare i propri diritti. A tal proposito sono stati programmati 2 audit annuali al fine di

verificare e monitorare l'aderenza dell'organizzazione alla normativa vigente ed alle migliori pratiche possibili per il trattamento dei dati sanitari.

11.6 Modello di organizzazione e gestione ex D.lgs. n. 231 del 04 luglio 2001

Il D.lgs. 231/2001 introduce la responsabilità amministrativa per società, enti e organizzazioni, con o senza personalità giuridica. Nell'ordinamento italiano è **prevista la responsabilità delle aziende per reati posti in essere da Amministratori, Dirigenti e/o Dipendenti nell'interesse o a vantaggio dell'azienda stessa. Il Modello Organizzativo è un insieme di regole, procedure e modi di operare che definiscono il sistema organizzativo, di gestione e controllo interno all'azienda, e che mira a impedire o a contrastare la commissione dei reati sanzionati dal D.lgs. n. 231.**

Il principale beneficio è invocare l'esclusione o la limitazione della responsabilità aziendale derivante da uno dei reati sanzionati dal D.lgs. n. 231. Altri benefici sono: gestione aziendale trasparente e corretta; maggiore chiarezza organizzativa e bilanciamento tra poteri e responsabilità; migliore cultura dei rischi e dei controlli sulle operazioni di business e di supporto in azienda.

Grazie alla costante azione di monitoraggio delle "aree di attività a rischio" si interviene tempestivamente per prevenire e contrastare reati previsti dal decreto.

E-mail: info@sanicampalermo.it

12. EFFICACIA DEI PROCESSI E INDICATORI DELLA QUALITA'

Per la misurazione dell'efficacia dei processi di gestione delle principali attività, la Sanicam Palermo S.p.A. individua annualmente specifici obiettivi (almeno uno per i pertinenti livelli) nell'ottica del miglioramento continuo. In particolare, gli obiettivi hanno lo scopo principale di accrescere la soddisfazione di tutte le parti interessate, quella dei pazienti in particolare e di migliorare l'approccio diagnostico terapeutico al fine di offrire un servizio sempre più efficiente.

Gli obiettivi di miglioramento vengono inseriti in un documento definito denominato "Piano della Qualità". Gli indicatori della qualità sotto monitoraggio sono i seguenti:

PROCESSO	INDICATORE
CARDIOLOGIA	N° PRESTAZIONI COMPLESSIVO
ORTOPEDIA E FISIATRIA	% PAZIENTI GUARITI
	% PAZIENTI MIGLIORATI
EROGAZ. PRESTAZ. RIABILITATIVE (FKT)	% PAZIENTI GUARITI
	% PAZIENTI MIGLIORATI
GESTIONE RISORSE	N° DI PAZIENTI NUOVI
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	TEMPI DI ATTESA PER LA PRENOTAZIONE
ACCETTAZIONE	TEMPI DI ATTESA
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	RISPOSTA A QUESTIONARI

Le infrastrutture e tutti i servizi sono stati realizzati nel pieno rispetto della legislazione più recente relativa alla sicurezza con particolare riguardo alle disposizioni della legge 81/08 ed al D.L. Ministero dei Lavori Pubblici n.236 del 14/06/1989 in ordine alla eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, e D.Lgs.n.231/2001 Modello Organizzativo e Codice Etico.

13. REPARTI

ORTOPEDIA

Responsabile di Branca, Ortopedico: Dott. Torres Antonino

Medici specialisti:

Dott.ssa Carmela Miceli

Dott. Torres Antonino

Dott. Di Marzo Davide

Dott. Catanese Giuseppe

Dott. Favazzi Carlo Maria

Dott. Vito Martorana

Dott. Dario Brancato

Visita Ortopedica – Infiltrazioni Osteo-Articolari di cortisone - Infiltrazioni Osteo-Articolari di Acido ialuronico - Esame Baropodometrico – Infiltrazione Anca Eco guidata.

CHIRURGIA GENERALE (solo visite)

Responsabile di Branca: Dott. Silvio Ippati

CARDIOLOGIA

Responsabile di Branca: Cardiologo Dott. Paolo Pensabene Francesco

Medici specialisti:

Dott. Sergio Marino

Dott.ssa Simona Basile

Dott. Gaspare Milana

Infermiere:

Dott. Fabrizio La Rosa

Visita Cardiologia – E.C.G. Elettrocardiogramma – Ecografia Cardiaca – EcocolorDopplergrafia Cardiaca – Elettrocardiogramma Dinamico Holter – Monitoraggio Pressione Arteriosa o Holter Pressorio.



ANGIOLOGIA

Responsabile di Branca: Angiologo Dott. Filippo Bruno

Visita Angiologica – Ecocolor Doppler arti inferiori arterioso/venoso – Ecocolor Doppler arti superiori arterioso/venoso – Ecocolor Doppler ai Tronchi Sovra Aortici (T.S.A.) – Ecocolor Doppler Aorta Addominale – Ecocolor Doppler Scrotale – Ecocolor Doppler Aorta Addominale.

CHIRURGIA TORACICA

Responsabile di Branca: Chirurgo Toracico Dott. Giorgio Lo Iacono

Visita chirurgica toracica.

GERIATRIA

Responsabile di Branca: Geriatra Dott.ssa Loredana Sutera

Visita geriatrica.

OTORINOLARINGOIATRIA

Responsabile di Branca: Otorinolaringoiatra Dott. Fabrizio Zerillo

Visita Otorinolaringoiatra – Esame Audiometrico – Rinofibrolaringoscopia – Prove Vestibolari Spontanee – Rimozione Tappo Cerume.

ONCOLOGIA

Responsabile di Branca: Oncologo Dott.ssa Ana Paula De Maio

Visita oncologica.

CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA

Responsabile di Branca: Chirurgo Plastico Dott.ssa Francesca De Lorenzi

Visita di chirurgia plastica e ricostruttiva.

UROLOGIA

Responsabile di Branca: Urologo Dott. Giovanni Cordima

Visita urologica – visita urologica con ecografia.

RADIOLOGIA

Responsabile di Branca: Radiologo Dott.ssa Maria Bellia

Medici specialisti:

Dott. Pietro Parisi (Gastroenterologo)

Dott.ssa Livia Cammarata

Dott.ssa Rosanna D'Amico

Dott.ssa Stefania Latteri



Dott.ssa Silvia Messina
Dott. Giorgio Di Nino
Dott. ssa Marzia Portoghese
Dott. ssa Maria Giovanna Atria

ANESTESISTI

Responsabile di Brancha: Dott. Massimiliano Casagrande

Radiologia: Radiologia Digital – Ortopantomografia e Teleradiografia del Cranio per Cefalometria – Mammografia 3D con Tomosintesi della mammella mono e bilaterale – M.O.C. Densitometria Ossea Computerizzata – TAC multistrato con e senza M.d.C. (mezzo di contrasto) – Dentalscan – Studio dell'età ossea – Visita Anestesiologica (necessaria per T.A.C. con M.D.C.) - Uro-TC – Ecografia Multidisciplinare – RMN caviglia e/o piede – RMN colonna cervicale o lombosacrale – RMN gomito e avambraccio – RMN ginocchio – RMN polso e/o mano – RMN spalla e braccio.

TECNICI RADIOLOGIA

Dott.ssa Rosa Nicosia
Dott.ssa Emanuela Tamburello

SENOLOGIA

Responsabile di Brancha: Senologo Dott.ssa Stefania Latteri

Medici specialisti:

Dott.ssa Silvia Messina

Visita Senologica – Ecografia Mammaria mono o bilaterale – Ecocolor Doppler mammario mono o bilaterale.

GINECOLOGIA

Responsabile di Brancha: Ginecologo Dott.ssa Chiara Lo Dato

Medici specialisti: Dott.ssa Costa Patrizia Luigia Maria

Vita ginecologica e Pap Test (**il Centro si avvale della collaborazione di un Laboratorio Specialistico "CITOBIO LAB" della Dott.ssa Celeste Manuela Zappalà per l'allestimento e la lettura degli esami citologici cervico vaginali**) – Ecografia Ovarica – Ecografia Trans Vaginale – HPV DNA TEST (Thin Prep) medio e alto rischio – Tampone clamidia ureaplasma e micoplasma – tampone germi comuni miceti con Gardnerella con antibiogramma – tampone gravide per streptococco vagino rettale.



NEUROLOGIA

Responsabile di Branca: Neurologo Dott. Francesco Cuccia

Medici specialisti: Dott. ssa Monica Spinnato

Neuro-psicologo: Dott. ssa Sonia Alcamisi

Visita Neurologica - E.M.G. Elettromiografia - E.E.G. Elettroencefalogramma – E.E.G. Elettroencefalogramma in privazione di sonno – E.E.G. Elettroencefalogramma in privazione e in sonno – E.N.G. Elettroencefalogramma, Velocità di Conduzione Nervosa Motoria/Sensitiva Arti Inferiori – Superiori – PEV Potenziali Evocati Visivi – PEA Potenziali Evocati Acustici – PESS Potenziali Evocati Somato-sensitivi – Stimolazione Ripetitiva – Valutazione neuropsicologica – Riabilitazione neuropsicologica.

FISIATRIA

Responsabile di Branca, Fisiatra e Direttore Sanitario: Dott.ssa Chiara Puccio

Medici specialisti:

Dott.ssa Maria Concetta Glorioso

Dott. Vito Martorana

Dott. Francesco Cuccia

Fisioterapisti:

Salvatore Giordano

Maria Restivo

Margherita Di Bernardo

Carolina Lombardo

Raffaella Russo

Anna Zappalà

Luca Antonelli

Marco Conti

Flavia Ventimiglia

Rosalia Ricciardi

Alessandra Lorianò

Irene Bronzolino

Edoardo Aleo

Valeria Russo

Flavio Inguaggiato



Visita Fisiatrica, Fisiocinesiterapia (Diadinamica con Tens-Ultrasuoni, Elettrostimolazioni, Laser Terapia, Magnetoterapia, Ionoforesi, Laser CO2, Laser Infrarossi, Massoterapia, Rieducazione funzionale polidistrettuale, Tecar Terapia, Mobilizzazioni della colonna vertebrale e delle medie e piccole articolazioni, Riabilitazione Neuromotoria, Post Chirurgica, Traumatica, Ginnastica medica, Paramorfismi vertebrali, Linfodrenaggio, Infiltrazioni Osteo-Articolari, Infiltrazioni di Acido Ialuronico, Infiltrazioni Anca Eco-guidata - Taping Neuro Muscolare, Criomagnetoterapia, Laser Yag, Pressoterapia, Frem's Therapy, Onde d'urto radiali e focali, Vibra, Analisi posturale e del passo).

Il Centro si avvale della collaborazione dello IEO- Istituto Europeo di Oncologia e della fondazione IEO - Centro Cardiologico Monzino per le seguenti prestazioni:



- *Visite senologiche;*
- *Visite oncologiche;*
- *Visite chirurgiche toraciche;*
- *Ecografie ed ecocolor Doppler mammari e mammografie;*
- *Ecografie, tac ed esami istologici;*
- *Visite chirurgiche cervico-facciale;*
- *Visite oncologiche ginecologiche;*
- *Visite chirurgiche ginecologiche;*
- *Visite di chirurgia plastica;*
- *Visite urologiche;*
- *Visite di radioterapia.*
- *Visite cardiologiche*

Per prenotazioni Tel. 091/6709750 o e-mail: info@sanicampalermo.it

14. STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard definiti in questa sessione della Carta dei Servizi devono essere considerati un punto di riferimento per i cittadini che utilizzano la struttura e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio che Sanicam è in grado di esprimere.

In sostanza gli standard sono obiettivi dichiarati e costituiscono una forma di garanzia per l'utente. Sanicam garantisce a tutti i pazienti:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di Protocolli riabilitativo che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali;
- Completezza delle informazioni sul percorso riabilitativo sia all'ingresso che alla dimissione;
- Diritto ad una dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato;
- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie;
- Semplicità di rilascio di copia della cartella clinica;
- Personalizzazione dell'assistenza in casi particolari (es. minori).

Il servizio erogato da Sanicam si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dei Clienti. Gli aspetti del servizio rilevanti per l'Utente vengono chiamati fattori di qualità. Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore e idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative dei Clienti. Gli standard-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati ogni anno nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto. La seguente tabella riporta gli standard di qualità che Sanicam garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile grazie anche all'esistenza di un "Sistema di Gestione per la Qualità" rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Valore Rilevato 2024	Standard di qualità 2025
Tempi di attesa	Tempi medi di attesa per la prima visita	1 gg	1gg
	Tempo medio per la consegna della cartella clinica	Entro 7 giorni dalla richiesta	Entro 7 giorni dalla richiesta
	Tempo max di risposta al reclamo (termine max tra ricevimento reclamo e prima risposta)	2gg	2gg
	Tempi di attesa per la consegna dei referti della Radiologia	Vedi tabella sopra	Da 1 a 4gg in rispetto della procedura diagnostica
Qualità e chiarezza dell'informazione	% Cartelle cliniche compilate con Accuratezza, tempestività nella compilazione e completezza (Controlli della Direzione Sanitaria)	100%	100%
	Percentuale di utenti soddisfatti da Questionario Customer Satisfaction	95%	≥ 95%
	Documentazione sui servizi	Disponibilità carta dei servizi in accettazione e su sito internet	Carta dei Servizi su Web
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore indossa il cartellino identificativo	Impegno continuo
	Richiesta di informazioni e chiarimenti	aperto al pubblico dalle 8.30 alle 17.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30	aperto al pubblico min. 7 h. al giorno
	Applicazione della Procedura aziendale di Consenso Informato	100%	Somministrazione C.I. secondo la Procedura aziendale
Igiene e comfort degli ambienti	Frequenza minima delle operazioni di detergenza e disinfezione	Giornaliera	Giornaliera
	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario customer satisfaction	95%	≥ 95%
Cortesìa e disponibilità del personale	Soddisfazione riguardo la disponibilità del personale (accettazione-segreteria-medici-fisioterapisti-tecnici di radiologia)	95%	≥ 95%
Garanzia della professionalità e delle risorse tecnologiche	Frequenza test di sicurezza elettrica e funzionale	Annuale	Secondo le disposizioni di legge
	Dotazione e qualifica del personale	Conforme ai requisiti di legge	Conformità ai requisiti di legge
	Dotazione e tipologia delle apparecchiature biomediche	Conforme ai requisiti di legge	Conformità ai requisiti di legge
	Uniformità dei processi terapeutici	Protocolli e istruzioni di lavoro disponibili e applicati	Aggiornamento dei Protocolli

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Valore Rilevato 2024	Standard di qualità 2025
	Il personale partecipa annualmente ad attività di formazione o aggiornamento	% di personale che partecipa a formazione e aggiornamento nell'ultimo anno= 100%	100 %

14.1 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard

Sanicam effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

- Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i pazienti al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto;
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la prenotazione;
- Monitoraggio e rilevazione sistematica delle recensioni sul web (Google);
- Rilievo e gestione dei reclami.

15. UFFICIO RELAZIONE PUBBLICO (U.R.P.)

Il responsabile URP è a disposizione del pubblico tutti i giorni dalle ore 09,00 alle ore 12,30. I pazienti possono presentare **reclami** per disservizi subiti prima, durante e dopo l'erogazione delle prestazioni.

Il reclamo può essere inoltrato per mezzo delle seguenti modalità:

- 1- Per iscritto;
- 2- Verbalmente, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- 3- E-mail: info@sanicampalermo.it

16. CONVENZIONI

Sanicam Palermo S.p.a. ha stipulato una convenzione con le seguenti istituzioni che concede ad associati e/o dipendenti agevolazioni sui servizi offerti:

- FONDO EST, UNISALUTE, SISALUTE, UNIPOLSAI;
- PREVIMEDICAL, RBM, META SALUTE, X ME SALUTE;
- FONDO SALUTE, SOCIETA' DI MUTUO SOCCORSO CESARE POZZO;
- ALLIANZ, P4ALL;
- POSTEVITAFONDOSALUTE, POSTEASSICURA, FASIL, C&B SOCIETA' DI MUTUO SOCCORSO;
- CASPIE;
- GENERALI WELION;
- HEALTH ASSISTANCE;
- ONE NET, BANCA MEDIOLANUM, CATTOLICA ASSICURAZIONI, ABC ASSICURA, VERA ASSICURAZIONI, BCC ASSICURAZIONI, TUA ASSICURAZIONI;
- INAIL;
- ALLIANZ;
- BLUE ASSISTANCE;
- FASI – FASI OPEN – ASSIDAI.



17. GESTIONE DELLE EMERGENZE

Sanicam è dotato di procedure organizzative e operative per affrontare eventuali emergenze cliniche che si presentino durante la permanenza degli utenti in struttura.

Le emergenze, compatibili con il livello di complessità assistenziale previsto, vengono gestite internamente dal personale sanitario qualificato. In caso di situazioni cliniche che superano le possibilità di trattamento del Centro, viene immediatamente attivato il servizio di emergenza territoriale 118.

Nel frattempo, il personale sanitario adotta tutte le misure necessarie per il trattamento del paziente, in attesa dell'arrivo dei soccorsi esterni, garantendo tempestività, sicurezza e continuità dell'assistenza.

18. PREPARAZIONE DEL PAZIENTE PER GLI ESAMI DIAGNOSTICI

Mammografia:

- Evitare di pianificare la mammografia nella settimana precedente al ciclo specie se i seni sono in tensione;
- Nelle donne in età fertile il periodo migliore per una mammografia è entro il 12° giorno dell'ultima mestruazione
- Non usare creme o talco sotto le braccia o sui seni il giorno dell'esame: possono apparire sulla mammografia come macchie di calcio
- Prima dell'esame descrivere eventuali sintomi o problemi al seno alla Tecnica di Radiologia
- Il giorno dell'esame portare eventuali mammografie precedenti.

TAC con M.d.C. (mezzo di contrasto):

Prima di effettuare un esame con mezzo di contrasto iodato (MDC) per via endovenosa al fine di valutare eventuali controindicazioni alla somministrazione dello stesso è necessario effettuare gli esami di seguito indicati:

- **AZOTEMIA;**
- **GLICEMIA;**
- **CREATININEMIA;**
- **PROTEINEMIA ED ELETTROFORESI PROTEICA;**
- **GOT GPT GAMMA GT;**
- **ELETTROCARDIOGRAMMA ED EVENTUALE CONSULENZA CARDIOLOGICA**
- Presentarsi 30 minuti prima dell'appuntamento a digiuno da 6-8 ore;
- Portare gli esami preliminari precontrastografici sopra elencati
- Se al momento dell'esecuzione dell'esame non verranno esibiti tutti gli esami di monitoraggio sopra elencati non sarà possibile procedere all'esecuzione dell'esame (anche in assenza di un solo esame tra quelli richiesti)
- È inoltre indispensabile portare con sé e consegnare in segreteria e al Tecnico che effettua la prestazione tutti gli esami i referti e/o le cartelle cliniche di precedenti indagini diagnostiche e/o ricoveri l'elenco relativo ai farmaci che si assumono abitualmente e ogni altra notizia sanitaria utile

SEGNALARE SEMPRE IN ANTICIPO EVENTUALI ALLERGIE A FARMACI, POLVERI IODIO ETC.

In caso di comprovato rischio allergico ai mezzi di contrasto organo iodati (TC) o comunque di qualsiasi tipo è opportuno rivolgersi al Medico curante e in assenza di controindicazioni eseguire sotto il suo controllo un adeguato pretrattamento antiallergico farmacologico assumendo la seguente terapia:

- N. 2 compresse DELTACORTENE da 25 mg (da assumere ogni 6 ore iniziando 18 ore prima dell'esame);
- N. 2 compresse TINSET da 30 mg (da assumere un'ora prima dell'esame);
- N. 1 compressa PANTOPRAZOLO da 20 mg (da assumere un'ora prima dell'esame);

Ecografia Addome Completo:

Nei tre giorni che precedono l'esame è raccomandato evitare i seguenti alimenti:

- **frutta;**
- **verdure fiorite (broccoli cavolfiori);**

- **patate legumi;**
- **bibite gassate.**

Per i pazienti che eseguono l'esame la mattina si raccomanda il digiuno da almeno 6 ore.

Per i pazienti che eseguono l'esame nel pomeriggio è permessa una leggera colazione la mattina e si raccomanda sempre il digiuno da almeno 6 ore.

Si raccomanda di non bere caffè e non fumare, di non svuotare la vescica tre ore prima dell'appuntamento e di portare un litro di acqua.

Ecografia Addome superiore:

Per i pazienti che eseguono l'esame la mattina si raccomanda il digiuno da almeno 6 ore.

Per i pazienti che eseguono l'esame nel pomeriggio è permessa una leggera colazione la mattina e si raccomanda sempre il digiuno da almeno 6 ore.

Ecografia Addome inferiore:

Si raccomanda di non svuotare la vescica tre ore prima dell'appuntamento e di portare un litro di acqua.