

RADIOSURGERY  
CENTER MALZONI  
CENTRO STUDI E RICERCHE "DOTT. RAFFAELE CAROLA" SRL

CARTA

DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

MALZONI RADIOSURGERY CENTER - Centro studi e ricerche "dott. Raffaele Carola"

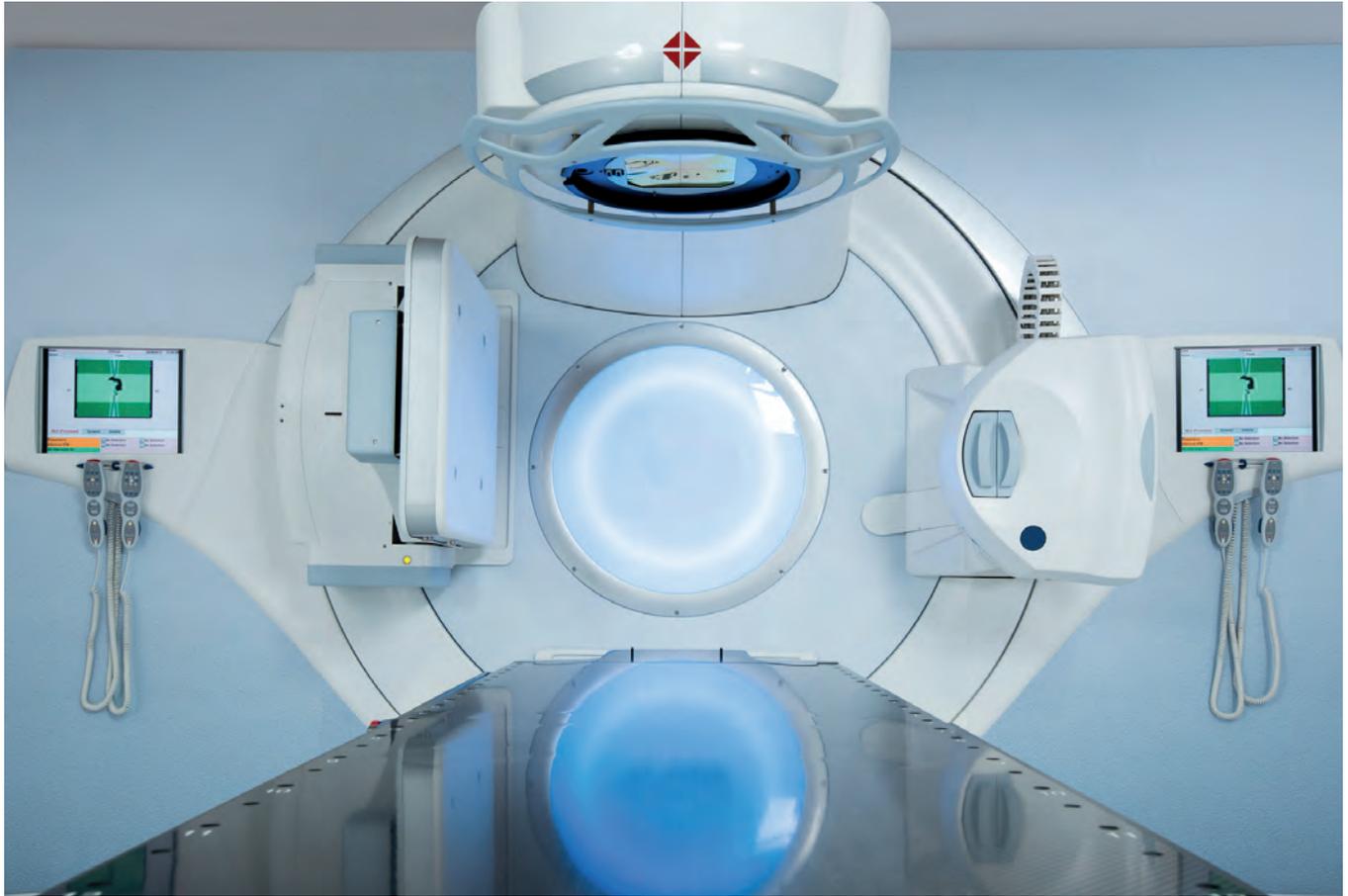
a cura della Direzione tecnica Dott. Valerio Scotti

copyright 2012 impaginazione grafica TVI Media

# Indice

LA STORIA	7
MISSION	9
STRUTTURA E SERVIZI	10
COSA È LA RADIOTERAPIA	12
COME AGISCE LA RADIOTERAPIA	13
QUALI SONO GLI SCOPI DELLA RADIOTERAPIA	15
ORGANI DELLA STRUTTURA	16
DOTAZIONI TECNICHE	18
DALLA RICHIESTA AL TRATTAMENTO	19
PIANIFICAZIONE DEL TRATTAMENTO	20
EFFETTI COLLATERALI	24
ACCESSO ALLE ATTIVITÀ SANITARIE	33
COME SI EFFETTUA LA PRENOTAZIONE	34
STANDARD DI QUALITÀ E PRIVACY	35
DIRITTI DEL PAZIENTE	39
COME RAGGIUNGERCI	43





# Gentile Signora, Gentile Signore

**N**ell'accoglierla nella nostra struttura tutta l'equipe desidera offrirle la disponibilità per rendere più serena e confortevole la sua permanenza con noi. Questa Carta dei Servizi è un aiuto per comprendere cosa è la radioterapia, come e quando viene effettuata e quali sono i suoi effetti collaterali.

Il presente documento è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del nostro Centro nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- Facilità di accesso ai servizi
- Coinvolgimento del Cittadino-Utente
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal Centro per raggiungere le proprie finalità

Le sue richieste e osservazioni saranno per noi un valido contributo, che ci permetterà di migliorare il nostro servizio.

Siamo consapevoli che solo agendo in questa maniera potremo conquistare e mantenere la fiducia da parte della collettività.

*L'Amministratore Delegato  
Avv. Paola Belfiore*





# La Storia

Il Malzoni Radiosurgery Center apre le porte ai cittadini nel novembre 2004. Il Centro nasce da un'idea del Dott. Raffaele Carola e viene realizzato grazie al prezioso contributo del **Prof. Henrik Blomgren**, oncologo svedese, padre della radioterapia stereotassica applicata alle lesioni extracraniche e ideatore del Body Frame, telaio per l'immobilizzazione ed il riposizionamento del paziente. Il Centro erogava unicamente trattamenti di radioterapia stereotassica, ed era l'unico al mondo con tale caratteristica, uno dei pochi in Italia dove era possibile ricevere trattamenti di stereotas-

si. Il Prof. Henrik Blomgren, ex Direttore Scientifico del Malzoni Radiosurgery Center, ha trasmesso la sua impareggiabile esperienza al giovane team italiano che specializzandosi sempre più nella tecnica stereotassica extracranica ha reso il Malzoni Radiosurgery Center un polo di eccellenza.

Il Malzoni Radiosurgery Center, guidato oggi dal Dott. Valerio Scotti, oncologo radioterapista di scuola Pisana, amplia l'offerta estendendo le sue prestazioni ai trattamenti di **radioterapia convenzionale**.



# Mission

Il “Malzoni Radiosurgery Center” è attualmente in Europa il Centro che vanta la maggiore esperienza nel trattamento stereotassico ipofrazionato per la cura delle neoplasie maligne.

L’obiettivo principale del nostro Centro è offrire ai cittadini un servizio di elevata qualità e specializzazione, per tale motivo lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato, ottimizzando i rapporti organizzativi, le motivazioni e l’aggiornamento di tutto il personale, fornendo trasparenza ai processi aziendali.

I dati che fanno della nostra organizzazione un’entità ben distinta e qualificata sono:

» un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all’evoluzione tecnico-scientifica;

» personale altamente qualificato comprendente medici, fisici, tecnici, amministrativi ed ausiliari.

L’organizzazione interna è finalizzata a garantire il coordinamento, la definizione di obiettivi comuni, la valutazione del paziente nella sua globalità, l’efficacia, la completezza e l’appropriatezza dell’accesso e del percorso terapeutico, il corretto utilizzo delle risorse.

# Strutture e Servizi

Il Malzoni Radiosurgery Center è ubicato nell'ala Ovest dell'Ospedale Civile di Agropoli (SA) svolge la sua attività sanitaria all'interno di una struttura di circa 500 mq., moderna ed attrezzata, disposta su due piani. Al piano terra è localizzato il Front - Office, la sala di attesa, gli ambulatori e gli uffici amministrativi. Al piano -I vi sono i due Bunker con tutte le strumentazioni dedicate. Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e pazienti.

Nel Centro è installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi ed inoltre tutti gli operatori sono riconoscibili tramite il loro cartellino identificativo.

Il Centro ha adottato tutte le misure di sicurezza in os-

servanza de Del D.Lgs. 81/08. Esistono regole per la distanza e l'accesso alle postazioni di accettazione e alle sale delle prestazioni tali da personalizzare ogni singolo caso.

Tutto il servizio è cablato con rete informatica propria che permette il collegamento della strumentazione al sistema informativo dedicato in grado di gestire tutte le procedure pre- e post-analitiche.

Il Malzoni Radiosurgery Center è dotato di due acceleratori Lineari (casa produttrice ELEKTA).

Gli acceleratori in genere, si dividono in base alle energie prodotte:

**Acceleratori a bassa energia** : producono un unico fascio di fotoni (Raggi X), aventi una sola energia compresa tra i 4 e i 6 MV;

**Acceleratori a media energia**: producono fa-



sci di fotoni (Raggi X) a due diverse energie, comprese tra i 6 e i 15 MV e più fasci di elettroni con energie comprese tra i 3 e i 15 MeV;

**Acceleratori ad alta energia:** producono fasci di fotoni (Raggi X) di diverse energie comprese tra i 6 e i 18.25 MV, e un certo numero di fasci di elettroni di energia compresa tra i 3 e i 20-25 MeV.

I due acceleratori Elekta installati ad Agropoli producono fotoni con energie di 6-10-15 MV ed elettroni con energia di 4-6-9-12-15-18 MeV per quanto riguarda gli elettroni, andandosi quindi ad inserire nel gruppo degli acceleratori ad alta energia.

I due acceleratori sono molto performanti e consentono lo svolgimento di radioterapia di elevato livello tecnologico, sia per quanto riguarda la radioterapia tradizionale che quella stereotassica.

IL Malzoni Radiosurgery Center offre trattamenti con tecniche:

Radioterapia conformazionale 3D: (3DRT, Simultaneous boost, Concomitant boost, radioterapia sequenziale) con finalità esclusiva, radicale, adiuvante (post-operatoria) neoadiuvante (pre-operatoria) e concomitante a farmaci chemioterapici e biologici

Radioterapia Stereotassica Ipofrazionata (SBFRT)

Radiochirurgia Body

Re-irradiazioni in pazienti già sottoposti a terapie radianti.

L'attività del Centro, allo stato si riassume in circa 350 prestazioni annue.



# Cosa è la Radioterapia

La radioterapia è una delle principali modalità terapeutiche adottate nella cura dei tumori. Utilizza radiazioni ionizzanti di alta energia prodotte da macchine, chiamate acceleratori lineari, o emesse spontaneamente da sostanze radioattive come l'iridio, il cobalto, il cesio.

Esistono due tipi fondamentali di radioterapia

- la radioterapia a fasci esterni con acceleratore lineare o con telecobaltoterapia
- la radioterapia con sorgenti interne con sostanze radioattive introdotte all'interno del corpo.

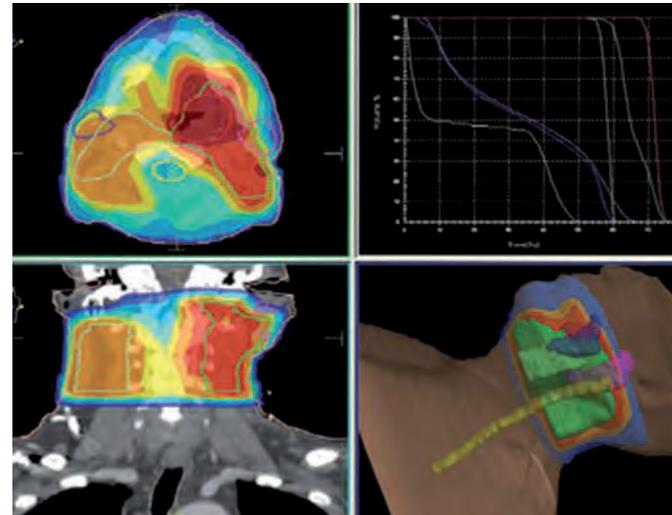
Con la radioterapia a fasci esterni, il paziente non sarà in nessun momento "radioattivo" e pertanto non ci sarà nessun pericolo per chi è a lui vicino. Potrà mangiare insieme agli altri e tenere in braccio i bambini senza il minimo rischio. Nel caso di trattamento ra-

dioterapico con sorgenti radioattive, posizionate all'interno del corpo, dovranno essere prese le necessarie precauzioni. In questo caso, il paziente dovrà rimanere quasi sempre isolato durante tutto il periodo di trattamento e, solo una volta rimosse le sostanze radioattive, tutto tornerà alla normalità. Nel nostro Centro non si utilizza quest'ultima modalità di trattamento, ma solo la radioterapia con fasci esterni.



# Come agisce la Radioterapia

La radioterapia distrugge la capacità delle cellule, sia normali che malate, di crescere e riprodursi danneggiandone il DNA. Le radiazioni possono determinare danni ai tessuti sani e causare effetti secondari, la cui entità può essere ridotta da specifiche cure prescritte dal radioterapista. E' dimostrato con certezza che le cellule malate sono più sensibili alle radiazioni delle cellule sane, perché hanno un sistema di riparazione del danno provocato dalle radiazioni meno efficiente di quello delle cellule sane. Attualmente viene usata sempre più spesso la modalità di trattamento che prevede la somministrazione contemporanea di radioterapia e agenti chemioterapici (cosiddetta **radio-chemioterapia concomitante**) per ottenere risposte terapeutiche superiori alla sola radioterapia.





# Quali sono gli scopi della Radioterapia

La radioterapia ha lo scopo di curare il malato affetto da una neoplasia, di eliminare o ridurre i sintomi che la malattia può causare (dolore, sanguinamento, ecc...). Esistono tre possibili intenti terapeutici: l'intento radicale/adiuvante, sintomatico e palliativo. L'intento radicale/adiuvante va scelto quando ci sono i presupposti per intraprendere una radioterapia che punta alla guarigione del paziente attraverso l'aumento

del controllo locale, dell'intervallo libero da malattia e della sopravvivenza globale. L'intento sintomatico è volto a cercare di alleviare i sintomi associati alla malattia ovvero ristabilire la funzione dell'organo malato. L'intento palliativo, oltre al controllo dei sintomi, si prefigge l'aumento della sopravvivenza del paziente pur non essendoci i presupposti per la guarigione.

# Organico

Presso il Centro è possibile identificare le seguenti figure professionali diverse che agiscono in stretta collaborazione:



*Dott. Valerio Scotti*  
*Oncologo Radioterapista*  
*Responsabile tecnico Radioterapia*

- Oncologo Radioterapista
- Fisico medico
- Tecnico Sanitario di Radiologia Medica (TSRM)
- Operatore Socio Sanitario (OSS)

L'**Oncologo Radioterapista** ha la responsabilità finale della scelta del trattamento radioterapico perché possiede conoscenze specifiche ed approfondite sulla storia naturale dei tumori, sulla loro sintomato-

logia, sulle opzioni terapeutiche più appropriate per il singolo caso e sulle tecniche radioterapiche utilizzate nelle varie neoplasie.

Il **Fisico** medico ha la responsabilità dei controlli dosimetrici sugli apparecchi (che ne valutano l'ottimale funzionamento e la sicurezza) ed elabora varie soluzioni tecniche per il trattamento secondo le indicazioni dell'Oncologo Radioterapista.

Il **Tecnico di Radiologia Medica** è la figura professionale che ha il contatto più frequente con il paziente, essendo il responsabile della esecuzione giornaliera del trattamento. Provvede, insieme al medico, alla realizzazione delle varie fasi delle procedure radioterapiche.

L'**OSS** è l'operatore socio-sanitario, figura che fornisce assistenza diretta al paziente, durante i trattamenti.



# Dotazioni tecniche del nostro centro di radioterapia

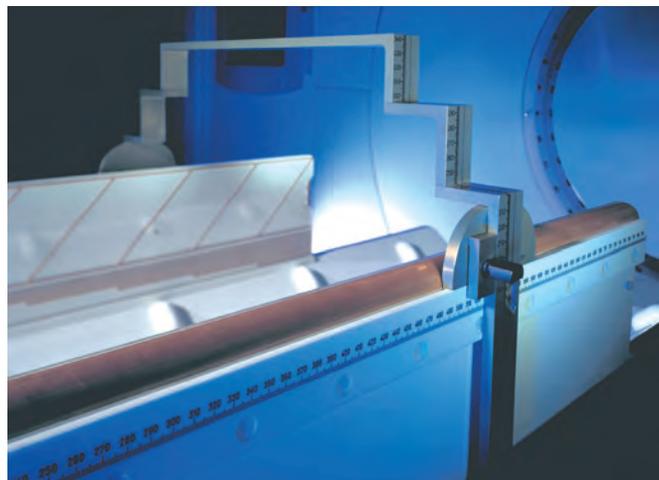
Il Centro dispone di:

- Numero 2 Acceleratore lineari (casa produttrice ELEKTA).
- TAC Multistrato
- Treatment Planning System (Precise Plan, ELEKTA).
- Modulo Fusione immagini (Provision, ELEKTA).

Vi sono due ambulatori per le visite dei pazienti e la somministrazione di farmaci se necessari durante il

trattamento radioterapico.

Sono disponibili due posti letto nella Stanza di Riposo, per i pazienti impossibilitati a mantenere posizioni diverse da quella seduta, durante l'attesa dell'erogazione della radioterapia.



# Dalla richiesta al trattamento radioterapico

L'utente prenota una prima visita, con l'Oncologo Radioterapista, telefonando o recandosi direttamente al Front-office del Centro, durante l'orario di apertura. Durante la prima visita il medico radioterapista decide l'indicazione al trattamento e le sue modalità di erogazione, raccogliendo informazioni sullo stato di salute e sulla malattia dell'utente avviandolo ad un percorso di cura. Il paziente viene inserito in una lista di programmazione informatizzata nel rispetto della privacy e della massima trasparenza. L'inizio del trattamento radioterapico viene programmato dopo 15 giorni nel caso di **trattamenti urgenti**, o dopo 60 giorni nel caso di **trattamenti non urgenti** per i quali l'attesa non compromette i risultati clinici attesi.



# Pianificazione della radioterapia

Per ogni paziente viene pianificato un trattamento personalizzato utilizzando la tecnica più adeguata. La simulazione (o centraggio) è la prima delle procedure radioterapiche messe in atto per la preparazione del trattamento. Serve a identificare il volume corporeo che si intende irradiare. Il paziente deve assumere la posizione più idonea rispetto al distretto corporeo che deve essere studiato. Sono impiegati sistemi di immobilizzazione ad hoc (maschere termoplastiche, piani inclinati, poggiatesta, poggiapiedi, ecc...). Durante le procedure di simulazione verranno acquisite le immagini necessarie per documentare il volume individuato. Alla fine della seduta, il tecnico provvede a tracciare piccoli segni sulla maschera o sulla pelle (in questo caso si tratta di piccoli tatuaggi puntiformi). Tali reperi serviranno come riferimento per il corret-

to posizionamento del paziente durante le sedute di radioterapia.

La simulazione si effettua con la TAC con o senza mezzo di contrasto. La zona da trattare è ricostruita con immagini tridimensionali attraverso un sistema computerizzato chiamato Treatment Planning System (TPS) che permette di delineare il volume bersaglio e gli organi sani circostanti, che devono ricevere la dose più bassa possibile. La pianificazione del trattamento può a volte richiedere diverse ore. La durata complessiva del trattamento, la dose, il numero e la frequenza delle sedute dipendono da diversi fattori: lo scopo del trattamento, il tipo di tumore, le condizioni del paziente, la regione da trattare, la vicinanza o meno di organi o tessuti sani particolarmente sensibili al danno da radiazioni.

# Inizio del trattamento radioterapico

Il Centro di Radioterapia comunica al paziente la data e l'ora dell'appuntamento e le indicazioni relative agli esami da presentare. Il tecnico accompagna il paziente all'interno del locale (bunker) che ospita l'acceleratore lineare e aiuta il paziente ad assumere la posizione più idonea. Se precedentemente era stato eseguito un centraggio, la posizione sarà identica e saranno applicati gli eventuali sistemi di immobilizzazione utilizzati. Il tecnico procede ad individuare i punti di riferimento tatuati o disegnati durante le operazioni di simulazione e verifica, imposta le dimensioni dei campi di irradiazione e gli altri dati geometrici.

All'interno del locale rimarrete da soli ma sarete costantemente sorvegliati attraverso un sistema audiovisivo che consente anche di comunicare con i tecnici. Il trattamento può essere interrotto in ogni momento.

La seduta ha in genere la durata di qualche minuto. Durante l'irradiazione non si avverte alcun fastidio, solo un modesto rumore provocato dai movimenti e dal funzionamento della macchina. Al termine della seduta potrete riprendere la vostra attività senza particolari precauzioni. La radioterapia esterna non rende radioattivi, e dopo ciascuna seduta potrete stare tranquillamente a contatto con parenti e amici.





# Durante il periodo di trattamento radioterapico

**D**urante le sedute avrete dei colloqui con i tecnici e, se necessario, sarete visitati dal medico radioterapista che valuterà l'efficacia del trattamento e controllerà gli eventuali effetti collaterali. Potrebbe essere necessaria la prescrizione di terapie sintomatiche e di supporto o la richiesta di esami. Le risposte al trattamento sono individuali, insieme all'oncologo radioterapista valuterete se potrete continuare l'attività lavorativa durante la terapia. Alcune persone continuano a lavorare, altre possono avvertire affaticabilità o bisogno di riposo e si assentano dal lavoro.

Parlate comunque al medico della vostra attività lavorativa e della vostra eventuale attività sportiva. Sottoporsi al trattamento radioterapico può suscitare ansia ma via via che prenderete confidenza con il personale del Centro vi sentirete più tranquilli.

Non temete di esprimere le vostre preoccupazioni, il personale è a vostra disposizione per aiutarvi. Nel corso delle prestazioni il paziente o un suo familiare delegato o il suo Medico specialista verranno messi al corrente dell'iter terapeutico relazionandosi con il Medico del Radiosurgery Center.

# Effetti collaterali del trattamento radioterapico

**N**ella maggior parte dei casi gli effetti collaterali sono temporanei e tendono a comparire gradualmente durante il trattamento, per poi attenuarsi in modo altrettanto graduale dopo il termine della radioterapia.

L'età, le condizioni di salute generale, l'atteggiamento psicologico nei confronti della malattia e della terapia, possono influenzare la comparsa di effetti collaterali e la tolleranza del trattamento. Questi effetti variano inoltre in funzione dell' area corporea irradiata e del numero di sedute già effettuate. Si possono distinguere due tipi di effetti collaterali: quelli di **carattere generale** e quelli **conseguenti al distretto irradiato** di un particolare distretto corporeo.

## *Effetti collaterali di carattere generale*

*Alterazioni cutanee:* in alcuni trattamenti, come ad esempio la radioterapia per neoplasie della mammella, la cute irradiata si comporta come dopo una lunga esposizione al sole ed è perciò più sensibile. Utilizzate abiti comodi, non troppo aderenti e non esponete direttamente ai raggi del sole la regione interessata dal trattamento per almeno 6-8 settimane. Lavate delicatamente la cute irradiata, possibilmente utilizzando acqua tiepida e saponi neutri; evitate creme o lozioni se non prescritte dal radioterapista. Evitate deodoranti, depilazione con creme, rasoi a lama o cerette nella zona irradiata. Nell'area irradiata i peli e i capelli possono cadere; l'epilazione è in genere temporanea.

*Perdita di appetito:* se si manifesta, fate dei piccoli spuntini nell'arco della giornata, questi vi aiuteranno a prevenire eventuali perdite di peso. Cercate di variare il più possibile la vostra dieta e di arricchirla con cibi che contengono molte proteine. Alcuni consigli nel caso di calo dell'appetito:

- mangiate quando avete fame, anche se non è l'ora dei pasti
- consumate piccoli pasti, frequenti e nutritivi
- variate sempre la dieta
- cercate di mangiare insieme alla vostra famiglia.

Se dovete mangiare da soli, distraetevi con musica o televisione. Nel caso di diete specifiche per problemi concomitanti consultate sempre il medico.

*Stanchezza:* potreste sentirvi più affaticati del solito. Mantenete senza sovraccaricarvi di impegni tutte le consuete abitudini, questo vi sarà di aiuto ad affrontare con serenità il trattamento.



## **Effetti collaterali conseguenti ad irradiazione di un distretto del corpo**

Esaminiamo gli eventuali problemi che possono manifestarsi quando sono irradiati distretti corporei particolari:

### **Regione testa-collo**

*Infezioni del cavo orale e carie:* bisogna prestare molta attenzione all'igiene orale. Usate spazzolini a testina piccola, setole morbide e dentifrici al fluoro.

*Mucositi e stomatiti:* sono infiammazioni delle mucose della bocca e delle prime vie aero-digestive che compaiono gradualmente un paio di settimane dopo aver iniziato la terapia. Causano fastidio locale rendendo difficoltosa la masticazione e la deglutizione dei cibi solidi. L'intensità dell'effetto varia da persona a persona

e dall'eventuale associazione della radioterapia con la chemioterapia. È assolutamente necessario non fumare e non assumere bevande alcoliche. Evitare le bevande gassate e il consumo di cibi acidi, troppo speziati o molto caldi. È utile il ricorso a sciacqui con infusi tiepidi di camomilla o malva. È consigliabile fare sciacqui con acqua e bicarbonato dopo ogni pasto.

*Alterazioni del gusto:* durante il trattamento il gusto risulterà alterato. Potrete percepire troppo salato, troppo dolce o troppo amaro fino a quando i cibi potranno anche sembrare tutti dello stesso sapore (in alcuni casi dal sapore "metallico"). L'alterazione del gusto può avere intensità variabile e si attenua progressivamente nell'arco di alcuni mesi dopo la radioterapia.

*Secchezza del cavo orale e delle fauci:* compare dopo un periodo variabile da 1 a 2 settimane ed è legata alla riduzione della funzione delle ghiandole salivari per

effetto delle radiazioni. La sua intensità cambia come quella delle mucositi e i consigli sono gli stessi.

*Voce rauca o afona:* insorge prevalentemente nei pazienti che ricevono un trattamento radiante che coinvolge la laringe. Generalmente si ha un ritorno alla normalità già dopo un mese dalla fine del trattamento. Nei primi mesi la voce non sarà stabile durante la giornata, specie in chi ne fa un uso importante.



## Regione toracica

*Difficoltà alla deglutizione:* insorge soprattutto nei trattamenti che interessano la regione centrale del torace (mediastino), con coinvolgimento dell'esofago. Compare in genere dopo 2-3 settimane di terapia, con carattere iniziale di sensazione di "intoppo" e bruciore dopo la deglutizione di cibi solidi. Si consiglia una alimentazione a base di cibi semiliquidi o molto idratati. Evitare alcolici, bevande gassate, molto calde o acidule e grossi bocconi; integrare la dieta con bevande molto caloriche e vitaminiche (succhi di frutta). La sintomatologia generalmente si risolve nell'arco di 6-8 settimane dopo la fine del trattamento.

*Difficoltà alla respirazione:* riferite al medico l'insorgenza di qualsiasi disturbo a livello respiratorio (dispnea o affanno, febbre, tosse secca o umida, ecc...). Se necessario verrà prescritta una terapia di supporto.

*Nausea e vomito:* insorgono soprattutto se l'area irradiata è in prossimità dello stomaco. Sono sintomi di solito ben controllabili con idonea terapia e comunque scompaiono dopo la fine del trattamento.

### **Addome e pelvi**

*Alterazioni cutanee:* compaiono più frequentemente nelle persone obese con importanti pieghe cutanee addominali e inguinali. Le pieghe cutanee possono andare incontro a macerazione perchè la pelle non traspira e lo sfregamento dei lembi cutanei tra loro favorisce piccole "abrasioni". Le zone interessate devono essere mantenute asciutte e pulite per ridurre il rischio. Indossare abiti comodi e non aderenti.

*Diarrea:* può insorgere dopo 3-4 settimane di trattamento o anche prima, nei casi di cure radiochemio-

rapiche concomitanti e di preesistente patologia intestinale infiammatoria cronica. Si consiglia di assumere molti liquidi e cibi ricchi di potassio (patate e banane). Evitare cibi lassativi e ricchi di scorie (latte, verdure a foglia larga, legumi, pere, brodo vegetale). Se necessario saranno consigliati farmaci antidiarroici e regolatori della flora intestinale.



*Dolore alla minzione (quando si urina):* può insorgere nel corso di trattamenti che coinvolgono la regione inferiore dell'addome con irradiazione della vescica e dell'uretra. Si consiglia di assumere molti liquidi, tisane di camomilla e malva. Può essere consigliata opportuna terapia medica.

*Infiammazione delle mucose vaginali e rettali:* si manifestano con bruciore e sensazione di disagio locale. Nel caso dell'infiammazione del retto (proctite), il fastidio è caratterizzato anche da una forma di diarrea(pseudodiarrea). Si avverte un fastidioso stimolo con la sensazione di avere bisogno di evacuare, anche se poi viene emesso solo del muco. Lo stimolo fastidioso (tenesmo) può essere attenuato da trattamenti farmacologici locali come creme endorettali o microclismi. Il disturbo rettale può comparire dopo 3-4 settimane di terapia. Può essere più frequente e

precoce in chi soffre di emorroidi o ragadi.

*Nausea e vomito:* insorgono con frequenza ed intensità molto variabile a seconda dell'area irradiata e delle sue dimensioni. A volte, questi sintomi sono dovuti più ad ansia e stress che non agli effetti delle radiazioni. Cercate di rilassarvi il più possibile sia prima che durante la seduta di trattamento. Qualora tali disturbi fossero molto intensi, si consiglia di eseguire la seduta di terapia a digiuno e di non mangiare nelle due ore successive al trattamento. E' sempre preferibile seguire una dieta leggera. Se necessario saranno consigliati farmaci che controllano il vomito.



## Mammella

*Alterazioni cutanee:* la cute irradiata si comporta come dopo una eccessiva esposizione al sole ed è più sensibile. Le zone più sensibili della mammella sono soprattutto l'areola (l'area localizzata attorno al capezzolo), il solco sottomammario e il cavo ascellare. La sudorazione può favorire ulteriormente la comparsa di alterazioni cutanee. Si consiglia di usare sapone neutro evitando di applicare deodoranti. Le creme possono essere usate solo se consigliate dal medico radioterapista.

*Aumentata consistenza:* si sviluppa già durante la radioterapia e prosegue nei 4-6 mesi successivi dalla fine del trattamento.

*Sensazione di tensione mammaria:* il disturbo è dovuto prevalentemente ad una raccolta di liquidi (edema). La sensazione è spesso accompagnata da "punture" nella

ghiandola che, in genere, sono tollerabili. Si consiglia di non indossare il reggiseno. E' indispensabile effettuare gli esercizi di riabilitazione prescritti.



## Encefalo

*Mal di testa, nausea, vomito:* questi disturbi sono dovuti all'edema che si sviluppa nel tessuto nervoso del cervello. Generalmente sono ben controllati con una terapia adeguata.

*Perdita di capelli:* la radioterapia fa cadere i capelli solo nei limiti dell'area interessata dalle radiazioni. L'effetto inizia a comparire dopo circa 3 settimane. Di solito si tratta di un fenomeno temporaneo e i capelli ricresceranno nel giro di 2-3 mesi dalla conclusione del trattamento. Può succedere che i nuovi capelli siano di colore e struttura leggermente diversi.

*Sintomi neurologici:* possono comparire con confusione mentale, perdita di forze agli arti, sensazione di vertigini, sbandamento. Il meccanismo che li causa è lo stesso

del mal di testa e una terapia adeguata può mitigare o annullare questi sintomi.



**Queste sono indicazioni di carattere generale. Ogni problema o sintomo che si manifesta durante il trattamento deve essere comunicato all'oncologo radioterapista. Segnalate ogni vostro dubbio al personale.**

# Termine del trattamento radioterapico ritiro referto

Prima dell'ultima seduta di radioterapia sarete visitati dal Medico Radioterapista, che valuterà la risposta al trattamento e rilascerà **la lettera di dimissione**, che deve contenere i dati anagrafici, la diagnosi, lo scopo del trattamento radiante e le caratteristiche tecniche di quest'ultimo. Qualora necessario il Medico prescriverà una terapia da proseguire nei giorni successivi, sarete quindi inseriti in un programma di follow-up (controllo periodico). È importante che le visite avvengano regolarmente sia per tenere sotto controllo gli eventuali effetti collaterali che per scoprire precocemente una eventuale ricomparsa della malattia. I controlli di solito sono più frequenti nei primi anni, e successivamente tendono a diradarsi, poiché il rischio di una eventuale ricaduta tende gradualmente a ridursi con il passare del tempo, fino praticamente a scomparire.

I risultati non possono essere comunicati telefonicamente nel rispetto della Legge sulla Privacy n. 196 del 2003.



# Accesso alle attività sanitarie

In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SNN) il servizio avviene presentando la semplice richiesta del medico di medicina generale su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale all'atto dell'accettazione.

## **ORARI DI ACCESSO**

Dal lunedì al venerdì  
 Dalle ore 8,00 alle ore 16,00

## **PRENOTAZIONI**

Centro Prenotazioni Unico (CUP)  
 presso Front Office  
 Tel: **0974 846764**  
 Dal Lunedì al Venerdì  
 Dalle ore **8,00** alle ore **16,00**

## **ACCETTAZIONE**

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,00 alle ore 16,00. All'arrivo al centro i pazienti dovranno espletare le operazioni burocratiche (accettazione, consegna impegnativa) presso il Front-Office situato al piano 0 che provvederà a segnalare al paziente il luogo dove recarsi per eseguire le prestazioni. Il personale dell'accettazione sono a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le indagini che vengono effettuate e le varie terapie erogate.

# Come si effettua la prenotazione

- Impegnativa del medico curante
- Documento d'identità in corso di validità
- Tessera sanitaria

L'utente nel proprio interesse deve portare tutta la documentazione clinica relativa alla patologia per la quale ha richiesto la prestazione.

## Copie di referti

Quando per motivi contingenti (es. per esami strumentali o visite mediche urgenti) non è possibile attendere il referto di fine trattamento, può essere richiesto un referto parziale.

In caso di smarrimento del referto di fine trattamento

è possibile richiederne una copia mediante modulo di richiesta predisposto.

Gli utenti devono compilare il modulo di richiesta del referto parziale o della copia del referto di fine trattamento presso il Front-Office; il personale addetto alla Front-Office inoltrerà la richiesta presso la Direzione e concorderà il giorno di ritiro. In entrambi i casi, i referti rilasciati devono, oltre alla firma, riportare la dizione referto parziale o copia.



## TEMPI DI ATTESA

Con Deliberazione N. 170 del 10 febbraio 2007, la Giunta Regionale della Regione Campania ha emanato il “Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)”, con l’obiettivo di garantire, mediante tempi d’accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali la tutela della salute e l’eguaglianza nell’erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per facilitare l’accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell’offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, la struttura, come indicato dalla Regione Campania adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica. Suddetta procedura, nell’obiettivo di trasparenza e controllo delle liste d’attesa, è stata definita dalla struttura, sulla base delle indicazioni della Regione Campania, al fine di attribuire al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l’erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita. Nella nostra struttura i tempi di attesa per la prestazione di radioterapia sono programmate secondo criteri di priorità che descrivono trattamenti urgenti con inizio entro e non oltre i 20 giorni dalla prima visita e trattamenti ordinari con inizio entro e non oltre i 60 giorni dalla prima visita. Le uniche variazioni possono avvenire, previo parere medico, per i motivi di cui sopra.

## IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ

### Principi generali

La salute dell’utente viene prima di tutto e, nonostante il Centro abbia una relazione di tipo contrattuale con il medico richiedente, con la proprietà del Centro e con il Servizio Sanitario Nazionale, l’interesse e la salute dell’utente hanno sempre il primo posto.

### Etica

Il personale del Centro, in tutte le proprie figure segue il codice etico delle rispettive professioni

### Raccolta di informazioni

Il Centro non raccoglie informazioni non necessarie. L’utente conosce sempre le finalità per cui sono raccolte informazioni.

### Esecuzione esami

Tutte le procedure eseguite sugli utenti hanno il loro consenso. Tutte le analisi vengono eseguite secondo lo standard qualitativo della professione e in condizioni di riservatezza adeguate.

### Refertazione

I risultati riferibili ad uno specifico utente sono confidenziali; sono comunicati a persone diverse solo con il consenso dell’utente stesso che viene rilasciato per iscritto al momento della prima visita.

### **Conservazione dei dati medici**

I dati sono protetti contro la perdita, il danneggiamento e l'accesso non autorizzato.

### **Accesso ai dati clinici**

L'accesso ai dati clinici rispetta la legislazione vigente in materia.

### **Aspetti legati alla soddisfazione degli utenti**

Il Centro ha predisposto una procedura per misurare il grado di soddisfazione degli utenti su aspetti legati all'erogazione del servizio attraverso la distribuzione di questionari di gradimento a fine terapia radiante che vengono raccolti in maniera anonima.

La qualità delle prestazioni viene costantemente monitorata utilizzando degli indicatori di qualità come descritti nel manuale di qualità del Centro. La Direzione del Centro definisce di volta in volta ulteriori indicatori da monitorare.

### **Il sistema Informativo**

Specifici riferimenti normativi collegati alle finalità della "Carta dei Servizi" pongono fermo accento sulla qualità del servizio in Sanità, che ruota intorno ad aspetti non controllabili se non gestiti attraverso un inadeguato sistema informativo. Il controllo dei tempi, l'efficienza delle procedure, la completezza e trasparenza dell'informazione devono costantemente essere

confrontati con gli indicatori di qualità che consentono di elevare sempre più gli standard della prestazione offerta all'utente. E', inoltre, essenziale conoscere in tempo reale l'andamento della spesa per poterla ottimizzare e per organizzare al meglio la gestione delle risorse. Intendendo perseguire gli obiettivi sinora enunciati, da alcuni anni addietro ci si è impegnati nella costituzione di un "Centro Elaborazione Dati" che, crescendo di modulo in modulo, ha permesso di strutturare un sistema informatico organico ed aggregato che consente la rilevazione delle informazioni e la gestione delle attività, raggiungendo elevati standard di qualità, indispensabili per l'acquisizione degli accreditamenti definitivi, ma soprattutto indispensabili al raggiungimento dei fini di tutela e centralità dei cittadini che usufruiscono del Servizio Sanitario.

### **Il Sistema di gestione Qualità**

La nostra Struttura, ha scelto di introdurre nella propria organizzazione un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che il centro ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la

sua piena soddisfazione.

### **Sicurezza**

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga. La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento. Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento. Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

### **Gli impegni e gli standard di qualità**

Garantire l'identificazione del personale che svolge servizio al pubblico tramite un cartellino di riconoscimento.

Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale. Infatti, sono stati avviati percorsi formativi non solo per il personale di front-office (accettazione, accoglienza, informazioni, prenotazioni), ma per tutto il personale sanitario ed amministrativo per migliorare la comunicazione e accoglienza in tutti i sensi (dalla cortesia, gentilezza, accondiscendenza, pazienza, rispetto, congruità delle risposte).

Garantire il rispetto del divieto del fumo, sia per il personale dipendente che per i clienti all'interno del Cen-

tro, è fatto divieto di fumare al personale ed ai clienti.

### **Meccanismi di tutela e verifica**

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti.

I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto, al Front-Office-URP-CUP negli orari di apertura del Centro tramite la scheda di segnalazione di reclamo (Mod. DSAN 103 rev. 01 del 30/01/2012) presente presso lo stesso sportello.

La Direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami presentati dagli Utenti e provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.



## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che descrivono i diritti e i doveri dell'Utente a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

### Diritti dell'utente

#### Uguaglianza e imparzialità

il Centro, si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel Centro un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.

#### Diritto alla privacy

il Centro assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla; il personale del centro può chiedere all'utente informazioni su farmaci assunti, data ultima mestruazione, settimana di gravidanza, ecc.. nel caso in cui tali informazioni dovessero essere necessarie per l'esecuzione dell'esame.

#### Diritto di libera scelta

Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente

al Centro di sua fiducia.

#### Partecipazione

L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso il Front Office. Il Direttore del Centro avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.

#### Efficienza ed efficacia

il Centro, è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.

#### Continuità

il Centro, si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

#### Diritto alla qualità delle cure

L'Utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate nella piena sicurezza dell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.

### **Prestazioni di qualità.**

Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.

Formazione di base e specialistica del personale medico ed infermieristico anche mediante corsi di aggiornamento.

Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.

### **Diritto all'informazione**

E' garantita all'Utente un'informazione completa e comprensibile sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna e sul proprio stato di salute così da poter esprimere un consenso informato.

### **Doveri dell'utente**

Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ammalati, collaborando, inoltre, con il personale medico, tecnico, amministrativo e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova osservando e rispettando le regole della struttura e impegnandosi a collaborare con il personale del Centro.

L'accesso in struttura esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

È un dovere di ogni Utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate perché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

E' un dovere di ogni Utente segnalare tempestivamente

te ogni difficoltà di comprensione in ordine alle istruzioni ricevute come segnalare al personale di servizio ogni difficoltà in merito all'assolvimento delle richieste rivolte.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimoni di tutti e, quindi, anche propri.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo e di disagio agli altri (rumori, cellulari con suoneria ecc ).

Nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono esser rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'Utenza.

E' opportuno che Utenti e visitatori, si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Il personale sanitario per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del Centro e del benessere del cittadino malato.

**LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL CENTRO .**

Ad ogni cambiamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza viene eseguita una revisione nell'organizzazione delle risorse del Centro, che risulta in nuovi standard di prestazione. Il Centro si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso il Front- Office del Centro durante l'orario di apertura al pubblico ed è consultabile sul nostro sito [www.radiosurgerymalzoni.it](http://www.radiosurgerymalzoni.it) dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

# Come arrivare alla struttura

## **Indirizzo:**

**Malzoni Radiosurgery Center**  
**c/o OSPEDALE CIVILE DI AGROPOLI**  
**contrada Marrota n. 1 Agropoli (SA), Italia**

## **IN AUTOMOBILE**

- Autostrada A3 SA – RC direzione RC
- uscita BATTIPAGLIA (oppure Eboli)
- direzione Agropoli su S.S.18
- uscita Agropoli Sud

## **IN AUTOBUS**

Il Terminal degli autobus dista circa 300 mt in via Salvo D'Acquisto.

La linea urbana collega il terminal all'Ospedale con fer-

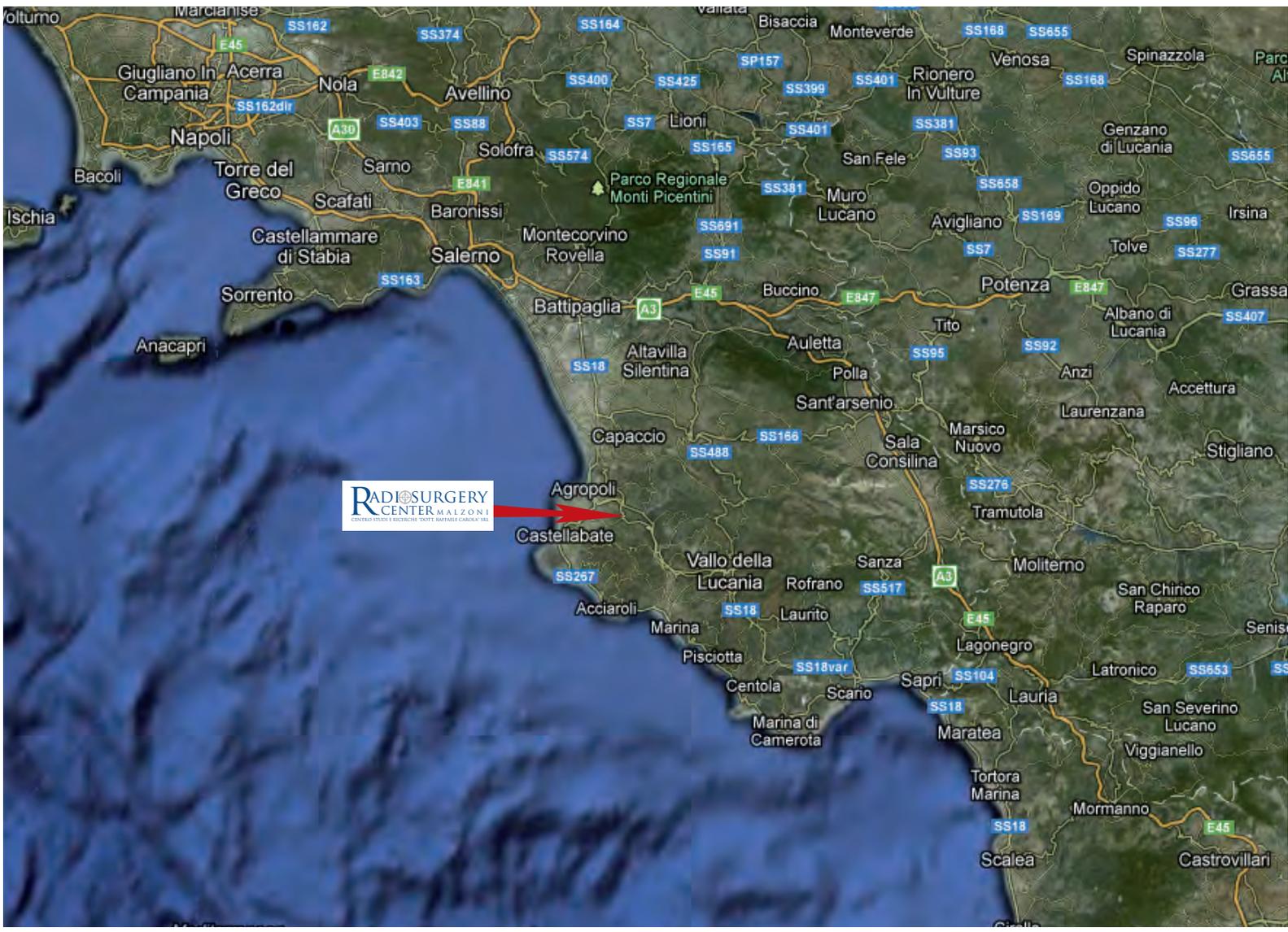
mata davanti l'ingresso principale dell'Ospedale.

## **IN TRENO**

La stazione ferroviaria più vicina è quella di Agropoli – Castellabate a circa 1 km .

La linea urbana collega la stazione all'Ospedale con fermata davanti l'ingresso principale dell'Ospedale.

**TAXI AGROPOLI 0974 822271**



Malzoni Radiosurgery Center centro studi e ricerche "Dott. Raffaele Carola" S.r.l.  
c/o ospedale civile di Agropoli - contrada Marrota n. 1 - Agropoli (SA), Italia

CUP - TEL 0974846764 Dal Lunedì al Venerdì 08,00 - 16,00  
[www.radiosurgerymalzoni.it](http://www.radiosurgerymalzoni.it) - [prenotazioni@radiosurgerymalzoni.it](mailto:prenotazioni@radiosurgerymalzoni.it)