RADIOSURGERY CENTER AGROPOLI

carta dei servizi

2025

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.radiosurgerycenter.it dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

Aggiornata al marzo 2025.

Gentile Signora/e,

Nell'accoglierla nella nostra struttura tutta l'equipe desidera offrirle la disponibilità per renderle 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 descrive 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.

La direzione
Dott. Francesco Garafalo

Riferimenti normativi della carta dei servizi

Con la presente Carta dei Servizi, Radiosurgery Center adotta il "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del tribunale per i diritti del malato.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2 del 1995 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Legge n. 273 dell'11 Luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - che introduce l'obbligo di legge dell'adozione della Carta dei Servizi.
- D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006 della Regione Campania.
- Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania.
- D.Lgs n. 81 del 09 aprile 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della Legge del 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro"
- DGRC n. 2100 del 31.12.2008, "Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico". Ha istituito, presso il

Settore Assistenza Sanitaria, l'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azione programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;

- Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»,
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta)
- DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei Servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori.
- DCA 51 Regione Campania del 4 luglio 2019.
- DGRC 166 DEL 06..04.2022 e s .m.i. Regione Campania.

centra la vita

indice

I SEZIONE: PRESENTAZIONE

8 Presentazione
9 Premessa
11 Un po' di storia
13 Mission
14 Organigramma
15 Accesso alle attività sanitarie
16 Informazioni utili per il trattamento
20 Principi fondamentali
22 Doveri dell'utente

II SEZIONE: ATTIVITÀ SANITARIA

24 Cosa è la radioterapia
25 Come agisce la radioterapia
25 Quali sono gli scopi della radioterapia
26 Organico
27 Dotazioni tecniche del nostro centro

III SEZIONE: IL TRATTAMENTO RADIOTERAPICO

30 Il trattamento radioterapico
31 Dalla richiesta al trattamento radioterapico
31 Pianificazione della radioterapia
32 Inizio del trattamento radioterapico
33 Durante il periodo di trattamento radioterapico
35 Effetti collaterali del trattamento radioterapico
35 *Effetti collaterali di carattere generale*
37 *Regione testa collo*
40 *Regione toracica*
42 *Addome e pelvi*
45 *Mammella*
45 *Encefalo*

IV SEZIONE: DIALOGANDO CON I NOSTRI PAZIENTI

46 Standard di qualità
49 Soddisfazione dei pazienti
50 Meccanismi di tutela e privacy
52 Consenso informato
54 Comunicazione e gestione dell'evento avverso, rischio clinico, reclami e rimborsi
56 Umanizzazione
57 Donazione organi e tessuti
58 Igiene delle mani
61 Come raggiungerci

1

presentazione

Radiosurgery Center

struttura e servizi

Radiosurgery Center

Il 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 -1 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 osservanza 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 Radiosurgery Center è dotato di due acceleratori Versa HD (casa produttrice ELEKTA, Stoccolma, Svezia).

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 fasci 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 Versa HD 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 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 si riassume in circa 500 trattamenti annui.

Il 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 Prof. Blomgren, ex Direttore Scientifico del Radiosurgery Center, trasmette la sua impareggiabile esperienza al giovane team italiano che specializzandosi sempre più nella tecnica stereotassica extracranica rende il Radiosurgery Center un polo di eccellenza.
Oggi la direzione tecnica del centro è affidata al radioterapista dott. Francesco GAROFALO.

la nostra storia

Mission

Il 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.

Organigramma

Responsabile tecnico
Dott. Francesco Garofalo

Amministratore delegato
Dott.ssa Speranza Diana D'Antuono

Staff
Dott.ssa Laura Bottalico - Fisico Sanitario
Dott. Alberto De Lucia Paolino- Fisico Sanitario
Dott. Pierpaolo Pastina - Radioterapista
Dott. Francesco Bruno - TSRM
Dott. Emilio D'Acunti - TSRM
Dott.ssa Maria Tortora - TSRM
Dott. Domenico Perna - TSRM
Dott. Sergio Amendola - TSRM
Sig. Fabio Corradino - OSS
Sig. Paolo Starnella - OSS
Dott.ssa Francesca Barretta - Amministrativa

Accesso alle attività sanitarie

In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) 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)

Dal Lunedi al Venerdi

Dalle ore 8:00 alle ore 16:00
Tel. 0974.846764

ACCETTAZIONE

Dal Lunedi al Venerdi 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-offic* (piano 0) che provvederà a segnalare al paziente il luogo dove recarsi per eseguire le prestazioni. Il CUP, CUA e il centralino sono a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le indagini che vengono effettuate e le varie terapie eregate.

COSA PORTARE PER EFFETTUARE LA PRESTAZIONE

- 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 é possibile attendere il referto di fine trattamento, può essere richiesto un referto parziale.
In caso di smarrimento del referto di fine trattamento é possibile richiederne una copia mediante modulo di richiesta predisposto ACCRDR-01.
Gli utenti devono compilare il modulo di richiesta del referto parziale o della copia del referto di fine trattamento presso il *front-office* che 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

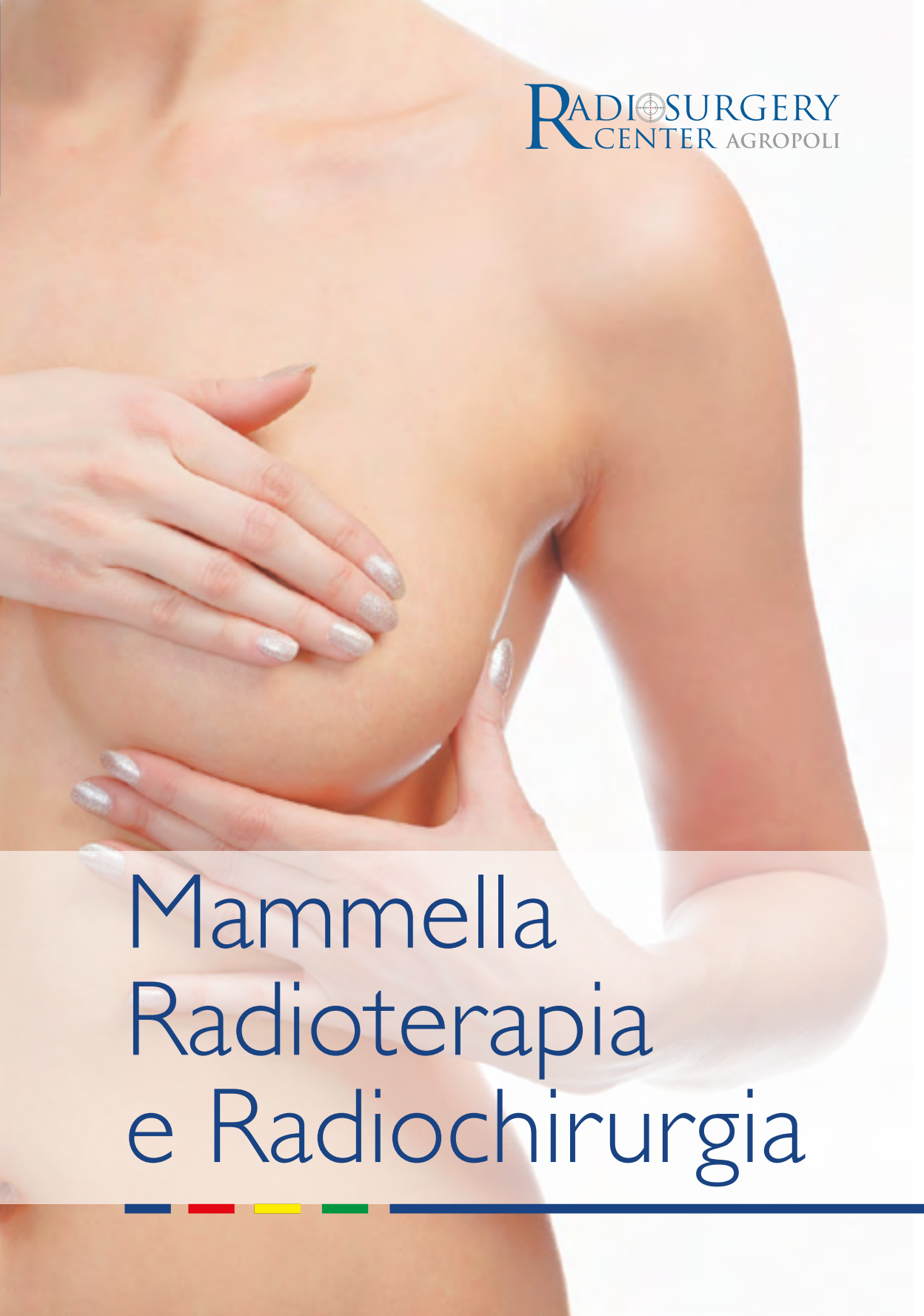
problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali la tutela della salute e l'eguaglianza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.
Per facilitare l'accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, 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 indicazione 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. I tempi di attesa per la prima visista sono di circa 3. Le prestazione di radioterapia sono programmate secondi critieri di priorirtà:

- trattamenti urgenti inzio entro 2 giorni dalla pirma visita;
- trattamenti ordinari inzio entro i 10 giorni dalla prima visita.

Termine del trattamento radioterapico e ritiro referto

Prima dell'ultima seduta di radioterapia sarete visitati dal Medico Radioterapista, che valuterà la risposta al trattamento e rilascerà la lettera di dimissone, 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 del trattamento dei dati coperti e tutelati dalla legge sulla Privacy italiana e dal GDPR – Regolamento Generale sulla Protezione Dati, in vigore in tutti i paesi dell'Unione Europea dal 25 maggio 2018 (in inglese General Data Protection Regulation, ufficialmente regolamento UE n. 2016/679).



RADIOSURGERY CENTER AGROPOLI

Mammella Radioterapia e Radiochirurgia

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 in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 e del D.lgs. 196/2003 ("Codice Privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018.

DIRITTO DI LIBERA SCELTA

Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni diretta- mente 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 e tecnico anche mediante corsi di aggiornamento. Attivazione del processo interno per il controllo della qualità

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

È 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 cosi 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.

- È un dovere di ogni utente segnalare tempestivamente ogni difficoltà di comprensione in ordine alle istruzione 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.

- È 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.

2 attività sanitaria

la radioterapia

Cos'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 radioterapico 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. È 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 sintomo, 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:

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

Il Radioterapista ha la responsabilità finale della scelta del trattamento radioterapico perché possiede conoscenze specifiche ed approfondite sulla storia naturale dei tumori, sulla loro sintomatologia, 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 del 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

Il Centro dispone di:

- Sistema di monitoraggio acceleratore basato su analisi dei log-files (Linacwatch, Tema sinergie, Faenza (Ravenna) Italia).
- Numero 2 Acceleratori lineari (Versa HD casa produttrice Elekta, Stoccolma, Svezia).
- Tac Multistrato (Somatom Volume Zoom, casa produttrice Siemens, Monaco di Baviera, Germania).
- Treatment Planning System (stazione Monaco Elekta più Pinnacle, Tema Sinergie, Faenza, Ravenna Italia).
- Modulo fusione immagini (MIM, Tema Sinergie, Faenza, Ravenna Italia).
- Sistema gestione movimento paziente con telecamere ottiche (SGRT) (Vision RT Tema, Sinergie, Faenza, Ravenna Italia).

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.

3 il trattamento radioterapico

informazioni utili per il paziente

Dalla richiesta al trattamento radioterapico

L'utente prenota una prima visita, con il Radioterapista, telefonando al CUP o direttamente presentandosi 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 pochi giorni nel caso di trattamenti urgenti,o dopo diverse settimane 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 corretto 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

Durante 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 al 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

Nella 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.

RADIOSURGERY CENTER AGROPOLI

Testa - Collo Radioterapia e Radiochirurgia

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.

RADIOSURGERY CENTER AGROPOLI

Torace Radioterapia e Radiochirurgia

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 ridurne il rischio. Indossare abiti comodi e non aderenti.

Diarrea: può insorgere dopo 3-4 settimane di trattamento o anche prima, nei casi di cure radiochemioterapiche 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.
È 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. È 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 al radioterapista.
Segnalate ogni vostro dubbio al personale.

4 dialogando con i nostri pazienti

qualità, umanizzazione e tutela

sezione quarta

Standard di qualità

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001-2015

Radiosurgery Center è Certifica ai sensi della norma UNI EN ISO 9001: 2015 dal 2017 (si allega relativa Certificazione). La certificazione è lo strumento più idoneo per migliorare il sistema produttivo e costruire la più solida piattaforma sulla quale costruire la total quality. La certificazione serve a verificare che i prodotti e i servizi, nel nostro caso i servizi, siano realizzati e forniti secondo standard predefiniti a livello internazionale, seguendo un percorso strettamente tecnico per ottenere la qualità totale. Pertanto, la ISO-9001-2015 non porta solo al miglioramento continuo dei prodotti e processi ma anche dell'Organizzazione Aziendale, il tutto finalizzato alla soddisfazione dell'Utente.
La Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, con lo scopo di:

- migliorare i servizi erogati,
- soddisfare pienamente le esigenze dell'utente
- valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

I NOSTRI IMPEGNI

La nostra Carta dei Servizi vuole essere un'efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE

OBIETTIVO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO DEI TEMPI	N° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e prestazione	3 giorni
	N° giorni che mediamente necessitano per la consegna del medical report*	1 giorni

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELL'UTENTE

OBIETTIVO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO IGIENE E COMFORT	Frequenza pulizia spazi dedicati ai pazienti	2 volte al giorno
	Frequenza pulizia servizi igienici	2 volte al giorno

* il medical report è consegnato al paziente al termine del trattamento radioterapico.

Soddisfazione dei pazienti

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalle Direzioni sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La fattiva partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti. Il questionario viene consegnato all'utente durante la permanenza nel centro ed egli potrà riconsegnarlo in modo anonimo al momento della dimissione. La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità operative e/o Servizi interessati e fornisce una risposta comunque entro tre giorni. In questi ultimi casi viene informata anche la Direzione Generale.

È POSSIBILE REPERIRE IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PRESSO:

- CUA
- Reparti
- Ufficio URP

Meccanismi di tutela e privacy

TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

Il centro garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Il centro riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

PRIVACY

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.
L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione,

comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il centro nella persona del suo Legale Rappresentante.
Il centro ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato
ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

Consenso informato

CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato viene richiesto ai pazienti in tutti i casi previsti dalla vigente normativa, come negli atti sanitari invasivi, ad esempio: intervento chirurgico, anestesia, prestazioni diagnostiche contrastografiche, etc.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.Lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.
- DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".
- L. n° 675 del 31/12/1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- D.P.R. 14/01/97 " Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- Legge Regionale 30 luglio 1999 n. 20 "Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento

del D.P.R. 14/01/97.

- DGRC n° 7301/01 Definizione dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie delle strutture pubbliche e private della Regione Campania"
- Regolamento n°1 del 2007 come aggiornato dal DCA 51 del luglio 2019.
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come novellato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10 agisto 2018
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (anche detto, "GDPR").

Comunicazione e gestione dell'evento avverso. Rischio clinico, reclami e rimborsi.

RISCHIO CLINICO

In ottemperanza agli obblighi di pubblicità fissati dalla Legge n.24 del 8/03/2017 (Legge Gelli-Bianco), il presidio sanitario pubblica sul sito web il report di risk management* in cui vengono riportate le informazioni relative alla gestione del rischio clinico ovvero il processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie e delle procedure per governarlo.

È riconosciuto che la promozione della sicurezza dei pazienti si fonda su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli eventi avversi, dei near miss e degli eventi sentinella per arrivare all'identificazione ed al controllo delle circostanze e dei fattori che possono facilitare o determinare un danno per il paziente e, quindi, per la progettazione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti.

*tutte le procedure adottate presso la nostra struttura rientrano nelle good clincal practise in termini di prevenzione degli eventi avversi e degli eventi sentinella.

RECLAMI E RIMBORSI*

Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni del centro.

- Questionari di gradimento da compilare in forma anonima.
- Dialogando con l'ufficio URP* presso la direzione sanitaria con la possibilità di presentare reclami e/o segnalazioni.
  *L'Ufficio URP ha lo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

I reclami, saranno gestiti nell'immediato, entro e non oltre i 7 giorni lavorativi come previsto da procedura.

Presentare richiesta di rimborso

- L'azienda effettua i rimborsi per prestazioni di diagnostica o ambulatoriali non eseguite per accadimenti esterni alla volontà dell'azienda. Viene emessa infatti una nota di credito per il paziente che, dopo relativo pagamento, non ha potuto effettuare l'esame.

Pratiche di risarcimento

- Le pratiche di risarcimento vengono trasmesse ad un ufficio legale esterno alla struttura che si occupa dell'istruttoria.

Umanizzazione

Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.
L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.
Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito il centro nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio successivo al ricovero, le sue idee, le sue interpretazioni e aspettative;

UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti. Il centro comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il sito web rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo del centro
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.

Igiene delle mani

Il Responsabile del Centro deve portare a conoscenza di tutto il personale sanitario alle proprie dipendenze (strutturato e non) la procedura adottata dall'Azienda relativamente al lavaggio delle mani, e devono assicurare il regolare rifornimento e l'idoneo immagazzinamento dei prodotti necessari.

MODALITÀ OPERATIVE - LAVAGGIO SOCIALE DELLE MANI

Il lavaggio delle mani rappresenta da solo il mezzo più importante ed efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni. Serve ad allontanare fisicamente lo sporco e la maggior parte della flora transitoria della cute.

APPLICABILITÀ

La gestione dell'attività descritta è applicata, quali prassi ordinaria, da tutti gli operatori sanitari a garanzia delle igiene personale e dell'assistito per la prevenzione delle infezioni.

QUANDO

Ad inizio e fine turno, prima e dopo l'uso dei servizi igienici, prima e dopo ogni contatto con i pazienti, prima e dopo l'uso dei guanti, prima e dopo la somministrazione di eventuali mezzi di contrasto, dopo essersi soffiati il naso.

COME

1) Bagnare ed insaponare le mani con sapone liquido;
2) Strofinare accuratamente con particolare attenzione agli spazi ungueali e interdigitali, per 15-30 sec. ;
3) Risciacquare abbondantemente con acqua corrente;
4) Asciugare bene con salviette monouso, o con carta o con asciugamano monodipendente;
5) Utilizzare l'ultima salvietta per chiudere eventualmente il rubinetto.

LAVAGGIO DELLE MANI

a) Prevenire le infezioni ospedaliere
b) Distruggere rapidamente tutta la flora occasionale e di ridurre la carica microbica della flora residente.

MATERIALE

Detergente antisettico pvp iodio o clorexidina e salviette monouso

RACCOMANDAZIONI

Gli erogatori di antisettico devono essere a muro e provvisti di apposita leva per funzionamento a gomito; quando vuoti, se riutilizzabili, devono essere lavati e sterilizzati prima del successivo riempimento. Asciugare le mani tamponandole e non strofinandole. Scegliere prodotti, tra quelli consigliati, in base alla sensibilità individuale.
L'uso delle creme dermo-protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.

CERTIFICATO

Reg. Numero	11353 - A	Validità	2020-12-21
Primo rilascio	2014-07-24	Ultima modifica	2020-12-21
Scadenza	2023-07-23	Settore IAF	38
Precedente scadenza	2020-07-23		

Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità

ISO 9001:2015

Si dichiara che il sistema di gestione per la Qualità dell'Organizzazione:

RADIOSURGERY CENTER S.r.l.

è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti/servizi:

Erogazione del servizio di radioterapia conformazionale 3D, radioterapia stereotassica ipofrazionata, radiochirurgia cranica

Chief Operating Officer
Giampiero Belcredi

Il mantenimento della certificazione è soggetto a sorveglianza annuale e subordinato al rispetto dei requisiti contrattuali di Kiwa Cermet Italia.

Il presente certificato è costituito da 1 pagina.

Kiwa Cermet Italia S.p.A.
Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Kiwa Italia Holding Srl
Via Cairoli, 23
40057 Granarolo dell'Emilia (BO)
Tel. +39.051.459.3.111
Fax. +39.051.763.362
E-mail: info@kiwacermet.it
www.kiwa.it

RADIOSURGERY CENTER S.r.l.
Sede Legale
- Contrada Marrota 84043 Agropoli (SA) - Italia

Sedi Oggetto di Certificazione
- Contrada Marrota 84043 Agropoli (SA) - Italia

SGQ N° 007A

RADIOSURGERY CENTER AGROPOLI

Radiosurgery Center s.r.l.
C.da Marrota, 1
84043 Agropoli (SA | Italy
Tel. 0974.846764 | Fax 0974.829410
info@radiosurgerycenter.it

www.radiosurgerycenter.it

COME RAGGIUNGERCI

In autobus
Il terminal degli autobus dista circa 300 mt
in via Salvo D'Acquisto.
La linea urbana collega il terminal all'Ospedale
con fermata 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.

In auto (da fuori Roma)
Autostrada SA-RC.
Uscita Battipaglia, direzione Agropoli, uscita Agropoli Sud

Taxi - Agropoli - Tel. 0974.822271

MOD. CARTA SERVIZI RADIOSURGERY REV. 1.0 - MARZO 2015

Radiosurgery Center s.r.l.
C.da Marrota, 1 | 84043 AGROPOLI (SA) | Italy
Tel. 0974.846764 | Fax 0974.829410
info@radiosurgerycenter.it

www.radiosurgerycenter.it