



CHIANCIANO SALUTE  
Centro di Chirurgia Ambulatoriale

1

# CARTA DEI SERVIZI

REVISIONE DEL 06/05/2019

Via Concetto Marchesi, n. 73  
53042 Chianciano Terme (SI)  
Tel. 0578/62713 - Fax 0578/654135  
e-mail : [info@chiancianosalute.com](mailto:info@chiancianosalute.com)  
Web site: [www.chiancianosalute.com](http://www.chiancianosalute.com)



Dasa-Rägister  
EN ISO 9001:2015  
IQ-1204-02

AP.05-01	<b>02/07/2007</b>	DATA REVISIONE	<b>06/05/2019</b>	INDICE REVISIONE	<b>Rev. 26</b>
----------	-------------------	----------------	-------------------	------------------	----------------



# CHIANCIANO SALUTE

## Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### Sommario

<i>La nostra Carta dei Servizi</i> .....	8
<i>La Mission</i> .....	13
<i>La presentazione del centro</i> .....	19
<i>Dove si trova e come si raggiunge il Centro</i> .....	25
<i>Contatti</i> .....	28
<i>Procedure relative all'erogazione del servizio</i> .....	31
<i>Prenotazione e Accettazione</i> .....	31
<i>Dichiarazione della Direzione</i> .....	37
<i>L'organigramma</i> .....	42
<i>Accesso alle tecniche di PMA</i> .....	52
<i>in convenzione con il SSN</i> .....	52
<i>Attività di Ostetricia e Ginecologia</i> .....	55
<i>Servizio di Fisiopatologia della Riproduzione</i> .....	56
<i>Servizio di Ecografia Ostetrica e Ginecologica</i> .....	60
<i>Servizio di Endoscopia Ginecologica</i> .....	62
<i>Attività di Procreazione Medicalmente Assistita</i> .....	65
<i>Tecniche di fecondazione in vivo</i> .....	71
<i>Inseminazione Intrauterina/Intratubarica</i> .....	71
<i>Tecniche di fecondazione in vitro</i> .....	77
<i>FIVET/ICSI</i> .....	77
<i>Prelievo chirurgico di spermatozoi</i> .....	83
<i>(FNA/PESA, MESA, TESE)</i> .....	83
<i>Tecniche di PMA con donazione di gameti maschili/femminili</i> .....	90
<i>PMA ETEROLOGA</i> .....	95
<i>Il vostro percorso presso di noi</i> .....	95
<i>Spazio di Ascolto</i> .....	101
<i>Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche</i> .....	107
<i>Attività Ambulatoriale di Cardiologia</i> .....	113
<i>Servizio di Cardiologia</i> .....	114
<i>Attività Ambulatoriale di Medicina Rigenerativa</i> .....	121
<i>Servizio di Medicina rigenerativa</i> .....	121
<i>Standard di Qualità e Programmi</i> .....	127
<i>Metodi di Tutela e Verifica</i> .....	133
<i>Distribuzione e revisioni</i> .....	141
<i>Certificazioni</i> .....	145
<i>Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato</i> .....	152



CHIANCIANO SALUTE  
Centro di Chirurgia Ambulatoriale

*La nostra Carta dei Servizi*

---

*Gentile Ospite, questo documento costituisce per Lei un importante strumento che Le consentirà di conoscere meglio la nostra struttura ed i servizi a Sua disposizione. In esso, sono inoltre contenute informazioni sui metodi di controllo impiegati per garantire la qualità delle prestazioni effettuate.*

*Le esprimiamo, inoltre, la nostra più completa disponibilità a ricevere Suoi suggerimenti e La invitiamo a rivolgersi liberamente a noi per presentare eventuali reclami che fin da adesso ci impegniamo a prendere nella dovuta considerazione.*

*Ci preme informare che la Chianciano Salute non fa nessun tipo di discriminazione riferito a Nazionalità, Religione e preferenze sessuali e politiche.*

*La invitiamo dunque a consultare la nostra Carta dei Servizi, certi di poterLe offrire un servizio ai vertici degli standard qualitativi e professionali nella speranza di intraprendere un rapporto di piena collaborazione e fiducia reciproca.*

Il Direttore Sanitario  
Dott. Ezio Stortini



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *La Mission*

---

La Missione aziendale espressa dalla Direzione è sottoposta ad aggiornamento periodico e si riassume nei seguenti punti:

- ✚ la ragion d'essere della nostra attività è, per sua natura, rivolta alla soddisfazione dei bisogni del paziente attraverso l'erogazione di prestazioni di cura efficaci ed appropriate;
- ✚ la soddisfazione dei bisogni del paziente è legata a tre dimensioni essenziali del nostro servizio: la qualità tecnico-professionale, la qualità organizzativa e la qualità percepita, intesa come differenza tra qualità attesa ed esperienza di servizio, dunque, all'efficacia ed all'appropriatezza delle prestazioni erogate;
- ✚ Lo sforzo di tutta l'organizzazione è concentrato sulla ricerca dei miglioramenti tecnici e professionali, logistici e organizzativi necessari per ottenere come conseguenza prestazioni sanitarie e servizi "di qualità".

Occupandosi prevalentemente di Procreazione Medicalmente Assistita, il Centro Chianciano Salute persegue l'obiettivo di favorire un'esperienza serena e positiva per le coppie, garantendo loro la certezza di poter intraprendere questo "viaggio" senza sottoporsi a lunghe liste di attesa.

Inoltre, la cordiale accoglienza, l'assistenza accurata e la professionalità dello staff, sempre pronto ad offrire il massimo aiuto e supporto, concorrono a creare una condizione propizia e vantaggiosa. Si tratta di poter affrontare al meglio questo percorso, sperimentando la terapia con assoluta serenità. Poiché, per noi, armonia, tranquillità, fiducia e ottimismo costituiscono il miglior mezzo per raggiungere la realizzazione del sogno di essere finalmente genitori.



# CHIANCIANO SALUTE

## Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *La presentazione del centro*

Al fine di espletare la propria attività il Centro si avvale di una struttura rispondente agli standard architettonici previsti dalle normative vigenti. Disposto su tre piani comunicanti, il Centro è così strutturato:

**PIANO INGRESSO** Servizi di accettazione e prenotazione, sala di attesa, Direzione Sanitaria, Ufficio accoglienza pazienti, Direzione, Servizi igienici utenti. La sala di attesa è dotata di filodiffusione, riviste sempre aggiornate, distributori di bevande calde e fredde e snack. La sala è di dimensioni sufficienti a garantire una confortevole attesa per il numero massimo di utenti.

**PIANO PRIMO** Ingresso con studio per ricevimento pazienti e attesa. Servizi igienici per gli utenti, Spogliatoi personale medico e servizi. Comparto operatorio, Spogliatoi per i pazienti, Sala di preparazione chirurghi, sala operatoria, zona di risveglio e rianimazione post chirurgica, locale di sterilizzazione, Laboratorio di Riproduzione Assistita e Laboratorio di Seminologia, Stanza della Raccolta e Banca criogenica, Sala confort con i relativi servizi.

**PIANO SECONDO** Ingresso con zona di ricevimento pazienti e servizi. Studi medici e Studio accoglienza pazienti, Comparto Operatorio con sala di preparazione chirurghi, sala operatoria, zona di risveglio e rianimazione post chirurgica, locale di sterilizzazione. Ambulatorio di Medicina Rigenerativa, Ambulatorio di Radiologia Diagnostica, Ambulatorio di Cardiologia, Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche : zona di ematologia, coagulazione e immunoterapia, zona dedicata alla batteriologia e zona di chimica clinica e Sala Prelievi.

**PIANO TERZO** Ambulatori specialistici e Convention Room

*Il presidio è dotato di idonea segnaletica che favorisce l'accessibilità dell'utenza e l'individuazione dei percorsi.*

Tutta la struttura è fornita di aria climatizzata e condizionata, di impianto di filodiffusione, telefoni citofoni in tutte le aree, impianto di rilevazione incendi e prevede il collegamento tramite personal computer dei vari servizi. L'accesso alla struttura anche da parte di pazienti con particolari problematiche e/o disabilità è possibile attraverso una porta di accesso al piano primo dotata di parcheggio antistante e di un apposito ascensore per recarsi ai piani dove si dispone di servizi igienici per disabili.

La zona chirurgica, in particolar modo, prevede un trattamento dell'aria secondo i canoni previsti per sale operatorie di alta qualità:

#### **Requisiti impiantistici**

Le sale operatorie utilizzate sono dotate di condizionamento ambientale che assicura le seguenti caratteristiche idrotermiche:

- temperatura interna invernale ed estiva compresa tra 20-24° C.
- umidità relativa estiva e invernale 40-60%
- ricambi aria/ora (aria esterna senza ricircolo) 20v/h
- filtraggio aria 99.97%
- Impianto di gas medicali e impianto di aspirazione di gas anestetici direttamente collegato ad apparecchiature di anestesia
- Stazione di riduzione della pressione per il reparto operatorio
- Impianto allarmi di segnalazione esaurimento gas medicali/tecnic

#### **Sicurezza**

La struttura è stata progettata secondo criteri di massima sicurezza per il paziente: ricambi dell'aria in sala operatoria, spazi separati dal resto della struttura mediante ambienti filtro, climatizzazione ad aria primaria con idonee condizioni di temperatura ed umidità, impianto elettrico con nodi equipotenziali, gruppo di continuità, gruppo elettrogeno, attrezzature tecnologicamente avanzate.

La parte chirurgica è inoltre fornita di:

- impianto centralizzato di gas medicali e di aspirazione gas direttamente collegato ad apparecchiature di anestesia
- impianto allarme di esaurimento gas medicali
- impianto chiamata sanitari con segnalazione acustica e luminosa
- impianto di allarme antintrusione, di cui è dotato il laboratorio di fecondazione assistita.



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *Dove si trova e come si raggiunge il Centro*

Il Centro Chianciano Salute si trova a Chianciano Terme (SI) in via Concetto Marchesi n. 73, è raggiungibile dal vicino casello autostradale di Chiusi-Chianciano Terme - Autostrada A1 (a soli 5 Km di distanza) e raggiungibile dalla Stazione Ferroviaria di Chiusi che dista circa 15 Km e ben collegata con il paese di Chianciano Terme attraverso un servizio di autobus.

6

#### COME RAGGIUNGERCI .....



### *Contatti*

Per prenotazioni ed informazioni

**Telefono 0578-62713 - 0578-61297 - 0578-63565**  
**Fax 0578-654135**

e-mail : [info@chiancianosalute.com](mailto:info@chiancianosalute.com) - [chiancianosalute@legalmail.it](mailto:chiancianosalute@legalmail.it)

Web Site : [www.chiancianosalute.com](http://www.chiancianosalute.com)



CHIANCIANO SALUTE  
Centro di Chirurgia Ambulatoriale

***Procedure relative all'erogazione del servizio  
Prenotazione e Accettazione***

Per la prenotazione di visite specialistiche ed esami afferenti alle prestazioni erogate dalla struttura è possibile rivolgersi personalmente o telefonicamente ai nostri operatori nei seguenti orari:

*dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19,30  
il sabato dalle ore 7,30 alle ore 14,00  
Tel. 0578-62713 - 0578-61297 - 0578-63565*

*In caso di necessità specifiche il centro rimarrà aperto anche nei giorni festivi e, in particolar modo, per le attività di Procreazione Medicalmente Assistita.*

**Prenotazione**

L'accesso ai servizi avviene attraverso la prenotazione della prestazione.

La prenotazione può essere effettuata personalmente presso il desk del nostro centro, telefonicamente chiamando ai nostri recapiti **0578-62713 - 0578-61297 - 0578-63565**, attraverso il nostro sito internet [www.chiancianosalute.com](http://www.chiancianosalute.com) o la nostra mail [info@chiancianosalute.com](mailto:info@chiancianosalute.com). Durante questa prima fase, verrà indicata al paziente la disponibilità e richiesta la presentazione della documentazione sanitaria pregressa, in modo che questa possa essere consultata durante le attività diagnostiche.

**Accettazione Amministrativa e ufficio accoglienza**

L'accettazione del paziente avviene il giorno dell'erogazione della prestazione presso il desk Accettazione agli orari stabiliti con i medici o con i nostri operatori. Il Paziente, al momento dell'accesso, è tenuto ad esibire un documento di riconoscimento valido e la tessera sanitaria.

**Durante gli orari di apertura il nostro centro sarà in grado di mettere il paziente in contatto** con il medico in caso di urgenze od eventuali complicanze post-intervento. In ogni caso, e qualora il centro rimanesse chiuso, al paziente verranno forniti i numeri personali dei medici di riferimento.

**Modalità di acquisizione del consenso informato**

Prima di dar luogo all'erogazione della prestazione il Medico fornisce informazioni sulle metodologie, rischi e percorsi alternativi di cura, e consegna il consenso informato che costituisce l'autorizzazione formale e consapevole al trattamento. Il consenso è firmato per accettazione dal paziente e controfirmato dal medico.





## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *Dichiarazione della Direzione*

Il **Centro Chianciano Salute** dichiara di agire nel rispetto della personalizzazione ed umanizzazione dei processi diagnostici, del diritto all'informazione, con uguaglianza ed imparzialità, garantendo la qualità delle prestazioni e la sicurezza degli ambienti e delle dotazione tecnologiche.

Il **Centro Chianciano Salute** adotta un Sistema di Qualità al fine di ottenere un continuo miglioramento della soddisfazione dei Clienti. Tale sistema di Qualità si basa sul monitoraggio delle esigenze espresse dai Clienti e dal livello di qualità delle prestazioni erogate, nel rispetto dell'etica professionale e delle vigenti disposizioni normative. Tale Sistema di Qualità è certificato EN ISO 9001:2015.

Il **Centro Chianciano Salute** garantisce il rispetto della Privacy ai sensi dell'Informativa ex art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR). Il Centro **CHIANCIANO SALUTE SpA** informa che i dati personali richiesti al momento della prestazione specialistica e quanto altro emergerà saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti. Ai sensi della legge indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti dell'utente.

Il piano accettazione è dotato di due stanze per la consegna dei referti e i colloqui con il personale. I dati personali dei pazienti sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Tutti gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.

Il **Centro Chianciano Salute** aderisce alla Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale il 31/05/1995), che viene integralmente riportata in allegato in calce alla presente carta dei servizi.





CHIANCIANO SALUTE  
Centro di Chirurgia Ambulatoriale

*L'organigramma*

<b>RUOLO</b>	<b>SIGLA</b>	<b>NOMINATIVO</b>
Direttore Sanitario	DIS	Dr. Ezio Stortini
Vice Direttore Sanitario	MBS	Dr.ssa Maria Francesca Gangale
Responsabile Chirurgia Generale	MBS	Dr. Ezio Stortini
Responsabile Laboratorio Analisi-Chimico Cliniche	LAB	Dr. Raffaele Aiello
Responsabile Laboratorio PMA	LAB	Dr. Vincenzo Infante
Responsabile Procreazione Medicalmente Assistita *	PMA	Dr. Alfonso Maria Irollo
Responsabile Ortopedia e Traumatologia	MBS	Dr. Eugenio Bartoleschi
Responsabile Urologia	MBS	Prof. Francesco Salvestrini
Responsabile Sala Operatoria - Ostetrica*	RSO	Dr.ssa Manola Faltoni
Referente Medicina Rigenerativa	MBS	Dr. Giuseppe Di Pietro
Medico Specialista in Cardiologia	MBS	Dr. Umberto Giannotti
Medico Specialista in Radiodiagnostica	MBS	Dr.ssa Luisa Mucci
Medico Specialista in Oftalmologia clinica e Oftalmoplastica	MBS	Dr.ssa Patrizia Pichierrì
Specialista in Psicologia	MBS	Dr.ssa Pia Vicinanza
Medico di ostetricia e ginecologia *	MBS	Dr.ssa Maria Francesca Gangale
Medico di ostetricia e ginecologia	MBS	Dr. Francesco Morbello
Medico di ostetricia e ginecologia*	MBS	Dr.ssa Antonella Tartaglione
Medico Anestesista*	MBS	Dr. Giacomo Baldi
Medico Anestesista*	MBS	Dr. Giampiero Fabbrini
Medico Anestesista*	MBS	Dr.ssa Giada Seri
Medico Anestesista*	MBS	Dr.ssa Noemi Stefanelli
Biologo Laboratorio PMA	LAB	Dr.ssa Irene Di Sanza
Biologo Laboratorio PMA	LAB	Dr.ssa Federica Flori
Biologo Laboratorio PMA	LAB	Dr.ssa Simona Pizzinelli
Biologo Laboratorio PMA	LAB	Dr.ssa Beatrice Tavoletta
Infermiera professionale*	INF	Dr.ssa Carlotta Armellini
Infermiera professionale / Risk manager*	INF	Dr.ssa Federica Nicastro
Tecnico di laboratorio Analisi Chimico Cliniche	TEC	Maria Rosaria Mazzamuto
Gestione Sistema Qualità	RGSQ	Cristina Bettolini
Addetto Amministrazione e Contabilità	AMM	Mauro Lauro
Addetto Amministrazione e Contabilità	AMM	Luca Morbello
Accettazione - Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza	AS/RLS	Carla Alliegro
Accettazione e Segreteria	AS	Maria Novella Calcaterra
Accettazione e Segreteria	AS	Elisa Della Lena
Accettazione e Segreteria	AS	Luana Martini
Addetta alla Sanificazione	SAN	Patrizia Biagi
Addetta alla Sanificazione	SAN	Rosamaria Scarfati

TUTTO IL PERSONALE E' DOTATO DI CARTELLINO IDENTIFICATIVO



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### La struttura

---

La CHIANCIANO SALUTE è un Centro Privato di Chirurgia Ambulatoriale autorizzato ad esercitare l'attività sanitaria nelle seguenti branche:

- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia plastica e ricostruttiva
- Ginecologia e Ostetricia
- Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche
- Medicina Rigenerativa
- Ortopedia e traumatologia
- Procreazione Medicalmente Assistita Omologa ed Eterologa
- Radiologia Diagnostica
- Diagnostica mammografica

10

### *Accesso alle tecniche di PMA in convenzione con il SSN*

---

Il centro Chianciano Salute è convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale per l'attività di Procreazione Medicalmente Assistita omologa/eterologa e per la Preservazione della Fertilità in pazienti oncologici o con gravi malattie del sistema riproduttivo.

- Diagnostica dell'infertilità
- Inseminazione intrauterina omologa/eterologa
- Monitoraggio dell'ovulazione
- Fecondazione in vitro con o senza inseminazione intracitoplasmatica (FIVET-ICSI) Omologa/Eterologa
- Fecondazione in vitro con inseminazione intracitoplasmatica e prelievo microchirurgico degli spermatozoi omologa/eterologa
- Preservazione della fertilità in pazienti oncologici o con gravi malattie del sistema riproduttivo



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *Attività di Ostetricia e Ginecologia*

---

L'attività Ostetrica e Ginecologica si esplica nel contesto di vari servizi di competenza:

- Servizio di Fisiopatologia della Riproduzione
- Servizio di Ecografia Ostetrica e Ginecologica
- Servizio di Endoscopia Ginecologica

11

### *Servizio di Fisiopatologia della Riproduzione*

---

Il Servizio di Fisiopatologia della Riproduzione provvede alla esecuzione delle procedure diagnostiche necessarie alla valutazione di quadri di infertilità di coppia quali :

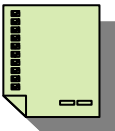
- Valutazione clinica
- Valutazione ecografica
- Valutazione endoscopica
- Valutazione laboratoristica (spermiogrammi e dosaggi ormonali)

Funzione propria del servizio è inoltre l'attuazione di interventi terapeutici volti alla risoluzione della condizione di infertilità di volta in volta necessari, quali:

- Induzione medica dell'ovulazione
- Monitoraggio della crescita follicolare
- Esecuzione di prelievi ovocitari
- Esecuzione di procedure di fecondazione assistita (IUI, FIVET, ICSI, MESA, TESA)
- Congelamento dei gameti maschili e femminili

Il servizio opera anche in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale in riferimento all'attuazione delle procedure di Procreazione Medicalmente Assistita (IUI, FIVET, ICSI, MESA, TESA).

- Orario del Servizio : il servizio funziona con orari flessibili in relazione alle varie procedure



Consegna delle relazioni Mediche: al momento di ogni singola procedura



CHIANCIANO SALUTE  
Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *Servizio di Ecografia Ostetrica e Ginecologica*

---

Presso il Servizio di Ecografia Ostetrica e Ginecologica è possibile eseguire le seguenti procedure diagnostiche:

- Ecografia pelvica transaddominale
- Ecografia pelvica transvaginale
- Ecografia ostetrica
- Ecografia ginecologica

12

### *Servizio di Endoscopia Ginecologica*

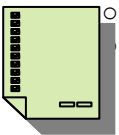
---

Il Servizio di Endoscopia Ginecologica svolge attività diagnostica e chirurgica per le pazienti affette da patologia di tipo ginecologico.

Inoltre, ha funzioni di supporto ai Servizi di Fisiopatologia della Riproduzione e di Uroginecologia.

Il Servizio fornisce prestazioni di :

- Amniocentesi
- Isteroscopia diagnostica
- Isteroscopia chirurgica



Orario del Servizio : dal lunedì al venerdì 09.00-18.30

Consegna delle relazioni Mediche: al momento di ogni singola procedura



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *Attività di Procreazione Medicalmente Assistita*

13

#### **Tecniche di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) di I° Livello**

- Inseminazione Intrauterina/Intratubarica

#### **Tecniche di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) di II° Livello -**

- FIVET Fertilizzazione In Vitro e Trasferimento di Embrioni
- ICSI - Iniezione Intracitoplasmatica dello Spermatozoo e trasferimento di embrioni

#### **Prelievo chirurgico di spermatozoi:**

- FNA/PESA - Aspirazione Percutanea Testicolare/Epididimaria degli Spermatozoi
- MESA - Prelievo microchirurgico di spermatozoi epididimari
- TESE - Prelievo Testicolare degli Spermatozoi
- **Tecniche di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) con donazione di gameti maschili/femminili**

#### **Crioconservazione di gameti e di embrioni:**

- Ovociti
- Spermatozoi
- Embrioni (nei limiti della normativa vigente)

### **REQUISITI PER ACCEDERE ALLE TECNICHE IN CONVENZIONE**

L'accesso alle tecniche in convenzione con il SSN in Regione Toscana è consentito alle coppie con partner femminile che non abbia compiuto il 43° anno di età (42 anni 11 mesi e 29 giorni come da Nomenclatore Tariffario Regionale) al momento dell'esecuzione della tecnica. La paziente non deve, inoltre, avere eseguito più di tre tecniche in convenzione (omologa/eterologa) se intende accedere ad una tecnica di I° Livello (IUI/ITI) e non più di due (omologa/eterologa) se dovrà effettuare una tecnica di II° o III° Livello (FIVET/ICSI).

Il numero di tentativi è relativo alle tecniche eseguite su tutto il territorio nazionale in regime di convenzione (non dovranno essere considerati i tentativi in regime privato). La paziente potrà essere residente fuori dalla Regione Toscana oppure appartenere alla Azienda Usl Toscana Sud Est per la quale esiste una lista di attesa.

*Per tutte le pazienti che provengono da regioni che hanno acquisito nel proprio Nomenclatore Tariffario i nuovi LEA Nazionali, il numero di tentativi non può essere superiore a 6 e l'età della paziente al di sotto dei 46 anni.*

Si fa presente che quanto sopra avrà validità salvo eventuali variazioni e disposizioni derivate da decisioni regionali. Si rende pertanto necessario provvedere a contattare la segreteria del centro Chianciano Salute prima di intraprendere il percorso per la tecnica di PMA.



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### **Tecniche di fecondazione in vivo Inseminazione Intrauterina/Intratubarica**

14

L'inseminazione intrauterina/intratubarica è la tecnica più semplice (I livello) di Procreazione Medicalmente Assistita. Per questa tecnica il liquido seminale *del partner o del donatore*, opportunamente preparato in laboratorio, viene depositato nella cavità uterina. Questa procedura richiede:

- assunzione da parte della paziente di farmaci per la crescita follicolare
- monitoraggio ecografico e/o ormonale della crescita follicolare
- trasferimento in utero per via tran-vaginale degli spermatozoi trattati tramite un sottile catetere.

L'Inseminazione Intrauterina viene eseguita in regime ambulatoriale, è indolore e non richiede particolari accorgimenti successivi da parte della donna.

E' comunque condizione necessaria la pervietà di una o entrambe le tube cioè l'assenza d'impedimenti strutturali a livello tubarico.

#### LA STIMOLAZIONE OVARICA

Consiste nell'indurre una crescita multipla dei follicoli ovarici mediante l'esecuzione di alcune iniezioni sottocute. Nel corso della stimolazione la paziente dovrà sottoporsi ad un monitoraggio ecografico. Il monitoraggio consiste in una serie di ecografie transvaginali da eseguire periodicamente durante tutta la terapia che precede la tecnica. I monitoraggi, oltre che presso il Centro Chianciano Salute, possono essere eseguiti anche in strutture presenti in città dove operano i nostri medici (Roma, Gragnano, Napoli e Milano) o presso un ginecologo di fiducia della paziente per rendere più agevole e sostenibile il percorso intrapreso. In questo ultimo caso, è necessario che dopo ogni controllo, la paziente contatti il ginecologo responsabile della tecnica di PMA al fine di comunicare i dati ottenuti durante il monitoraggio (esito del controllo ecografico) per potere avere indicazioni sull'andamento ed il prosieguo della terapia.

#### L'ESECUZIONE DELLA TECNICA

E' assolutamente importante ricordare di portare sempre con sé i referti in originale delle indagini ematiche e diagnostiche accompagnate dalla lista degli esami prescritti dal medico ginecologo.

Si raccomanda di arrivare in clinica evitando trucco e profumi; non è necessario osservare il digiuno né portare pigiama o camicia da notte.

La tecnica di inseminazione consiste nella raccolta del liquido seminale da parte del partner maschile che avrà osservato una astinenza dai 3 ai 5 giorni in caso di tecnica omologa, o di scongelamento del liquido seminale del donatore in caso di tecnica eterologa e, successiva preparazione dello stesso. L'inserimento del liquido seminale avverrà tramite uno specifico catetere da inseminazione per via transvaginale-transcervicale ecoguidata.

Il liquido preparato verrà deposto nella cavità uterina (IUI) o al fondo della cavità uterina agli osti tubarici (ITI).

Per effettuare la tecnica di inseminazione è necessario avere la vescica piena e, dopo l'IUI/ITI la paziente osserverà un breve riposo e verrà dimessa con la terapia e con le indicazioni da seguire.

Esami **INFETTIVOLOGICI** obbligatori:

**HBsAg HbcAb (CORE) HCV HIV 1-2 VDRL TPHA CITOMEGALOVIRUS (IgG IgM (Partner maschile/femminile) HTLV I e II** (se espressamente richiesti dal medico specialista per i pazienti provenienti dalle aree ad alta incidenza da cui i partner provengono o nel caso in cui i genitori provengano da tali aree). (VALIDITA' ESAMI 90 GIORNI)

Non potrà essere eseguita l'inseminazione intrauterina/intratubarica in mancanza dei suddetti esami. In pazienti a rischio, possono risultare necessari ulteriori esami di patologie infettive (i.e. malaria, T. cruzi, HTLV1, Zika...)



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *Tecniche di fecondazione in vitro* **FIVET/ICSI**

15

FIVET/ICSI (PMA di II livello), indica una tecnica di laboratorio che consente la fecondazione in vitro tra i gameti femminili ottenuti mediante aspirazione transvaginale del liquido follicolare e quelli maschili ottenuti in seguito alla preparazione del campione di liquido seminale.

Gli ovociti prelevati vengono prima classificati e quindi inseminati. La loro fecondazione in vitro può avvenire mediante tecnica classica FIVET o tecnica di micromanipolazione. La scelta della tecnica d' inseminazione viene valutata dai biologi il giorno dell'intervento. Potrà essere diversa da quella prestabilita in base alla qualità e al numero dei gameti (ovociti, spermatozoi)

Gli embrioni ottenuti a seguito della fecondazione ovocitaria vengono trasferiti nella cavità uterina dopo 2 o 3 giorni dal prelievo dei gameti o dopo 5 giorni se si trasferisce l'embrione allo stadio di blastocisti.

#### LA STIMOLAZIONE OVARICA

Consiste nell'indurre una crescita multipla dei follicoli ovarici mediante l'esecuzione di alcune iniezioni sottocute. Nel corso della stimolazione la paziente dovrà sottoporsi ad un monitoraggio ecografico e ad alcuni prelievi ematici. Il monitoraggio consiste in una serie di ecografie transvaginali da eseguire periodicamente nel corso della stimolazione ovarica. Tali controlli, oltre che presso il Centro Chianciano Salute, possono essere effettuati anche presso strutture da noi segnalate nella sua città di residenza o presso il proprio ginecologo di fiducia, al fine di rendere più agevole e sostenibile il trattamento. In questo ultimo caso, è necessario che dopo ogni controllo, la paziente contatti il ginecologo responsabile della tecnica di PMA al fine di comunicare a lui, o ai suoi collaboratori, i dati ottenuti durante il monitoraggio (esito del controllo ecografico e referto del prelievo di sangue) così da potere avere indicazioni sull'andamento ed il prosieguo della terapia.

#### IL PRELIEVO OVOCITARIO

E' assolutamente importante ricordare di portare con sé in clinica il giorno della tecnica *i referti in originale delle indagini ematiche e diagnostiche accompagnate dalla lista degli esami prescritti dal medico ginecologo.*

Si raccomanda di arrivare in clinica osservando il digiuno da solidi e liquidi per almeno 8 ore (non bere e non mangiare), si raccomanda, inoltre, di evitare trucco, smalto e profumi; non è necessario portare pigiama o camicia da notte. Contemporaneamente al prelievo ovocitario, il partner maschile effettuerà, presso il centro (o in casi eccezionali al di fuori), una raccolta di liquido seminale, previa astinenza dai 3 ai 5 giorni.

Il prelievo ovocitario consiste nell'aspirazione degli ovociti mediante un ago per via transvaginale sotto guida ecografica. La tecnica viene eseguita in sedazione profonda (blanda forma di anestesia che evita di sentire dolore durante il prelievo e che comporta un rapido recupero). Dopo il prelievo si resta in osservazione per circa 30/60 minuti, per poi essere dimessi con la prescrizione dei farmaci da assumere e le indicazioni da seguire.

#### IL TRANSFER

Consiste nell'introdurre, sotto guida ecografica, gli embrioni in cavità uterina. Il transfer viene eseguito dopo circa 48/72 ore o in quinta giornata. Il transfer viene eseguito a vescica piena. Successivamente al il transfer la paziente viene tenuta per un breve lasso di tempo a riposo e dimessa con la terapia e le indicazioni da seguire.

Esami INFETTIVOLOGICI obbligatori:

HBsAg HbcAb (CORE) HCV HIV 1-2 VDRL TPHA CITOMEGALOVIRUS (IgG IgM (Partner maschile/femminile) HTLV I e II (se espressamente richiesti dal medico specialista per i pazienti provenienti dalle aree ad alta incidenza da cui i partner provengono o nel caso in cui i genitori provengano da tali aree). (VALIDITA' ESAMI 90 GIORNI)



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### ***Prelievo chirurgico di spermatozoi (FNA/PESA, MESA, TESE)***

16

Le azoospermie si dividono in ostruttive e non ostruttive (o secretorie) a seconda che l'assenza di spermatozoi nell'eiaculato sia causata rispettivamente da un'ostruzione dei dotti deferenti o ad un'alterazione primaria o secondaria della spermatogenesi.

Le azoospermie ostruttive possono essere:

- post-infettive
- post-chirurgiche (vasectomia)
- congenite (assenza bilaterale dei vasi deferenti)

In tutti questi casi la spermatogenesi è conservata ed è quindi possibile recuperare spermatozoi chirurgicamente.

Le azoospermie secretorie possono essere dovute a:

- criptorchidismo
- orchiti
- trauma o torsioni testicolare
- radio o chemioterapia
- anomalie cromosomiche (47, xxy syndrome di Klinefelter, sindrome 47, xyy, 46, xy del, yq11)
- cause genetiche ignote

In base al quadro istologico si distinguono in:

1. ipospermatogenesi
2. sindrome a sole cellule del sertoli
3. arresto maturativi
4. sclerosi

Le probabilità di trovare spermatozoi maturi chirurgicamente è strettamente legata al suddetto quadro.

[FNA/PESA-MESA \(Aspirazione Percutanea Testicolare/Epididimaria degli Spermatozoi; Prelievo Microchirurgico Epididimario di spermatozoi\)](#)

Tali tecniche possono essere valide per quei pazienti in cui la produzione di spermatozoi da parte dei testicoli è normale, ma la loro emissione con l'eiaculazione è impedita da un'ostruzione che può essere localizzata a vari livelli delle vie seminali. Esse consistono nell'aspirare, previa anestesia locale, gli spermatozoi per via transcutanea a livello testicolare o dell'epididimo mediante un semplice ago da infusione endovenosa. Il prelievo degli spermatozoi epididimari può essere effettuato anche mediante procedura microchirurgica (MESA). Gli spermatozoi così recuperati vengono utilizzati per la fecondazione con tecnica ICSI.

#### **TESE (Prelievo Testicolare di Spermatozoi)**

L'intervento di TESE consiste nel prelevare piccolissimi frammenti di tessuto testicolare in uno o entrambi i testicoli. Questo intervento si può eseguire in anestesia locale. Questa tecnica viene indicata in caso di azoospermia ostruttiva quando l'aspirazione percutanea (TESA/PESA) fallisce o non è conveniente o in caso di azoospermia secretoria. Gli spermatozoi eventualmente recuperati possono essere utilizzati per la crioconservazione e/o la fecondazione con tecnica ICSI.





## *Tecniche di PMA con donazione di gameti maschili/femminili*

---

Per fecondazione eterologa, s'intende una procedura di Procreazione Medicalmente Assistita che ricorre all'utilizzo di gameti (maschili/femminili o ad entrambi) esterni alla coppia.

L'accesso alle tecniche è consentito a coniugi o conviventi di sesso diverso, maggiorenni, in età potenzialmente fertile, entrambi viventi, con sterilità o infertilità da causa irreversibile, accertata e certificata mediante adeguato iter diagnostico.

Per l'approvvigionamento di gameti il centro si avvale collaborazione di centri esterni appartenenti all'Unione europea, autorizzati dalla competente autorità nazionale in conformità alle norme di qualità e sicurezza di cui alle direttive 2004/23/CE, 2006/17/C e 2006/86/CE.

I gameti provengono da banche di gameti, donazioni spontanee o da pazienti in terapia per infertilità presso il nostro Centro.

*Le caratteristiche dei potenziali donatori/donatrici sono:*

Femminile : Età non inferiore ai 20 anni e non superiore ai 35 anni, cariotipo normale, negatività alle principali malattie infettive, negatività alle anamnesi familiari di alterazioni genetiche.

Maschile : Età non inferiore ai 18 anni e non superiori ai 40 anni, cariotipo normale, negatività alle principali malattie infettive, negatività alle anamnesi familiari di alterazioni genetiche.

Per la selezione dei donatori femminili e maschili saranno tenuti in considerazione i seguenti parametri: razza, caratteristiche fisiche principali, colore della pelle, degli occhi e dei capelli; caratteristiche fisiche quali brevilineo o longilineo; gruppo sanguigno.

*Presso il centro Chianciano Salute si può accedere alla fecondazione eterologa anche in regime di convenzione se la paziente rientra nei requisiti richiesti dal SSN.*



CHIANCIANO SALUTE  
Centro di Chirurgia Ambulatoriale

**PMA ETEROLOGA**  
*Il vostro percorso presso di noi*

18

- 1) **Primo incontro:** può essere prenotato telefonicamente ai nostri recapiti **0578-62713 0578/61297 - 0578-63565** o ai numeri telefonici dei centri dove sono presenti i nostri medici, Roma (06/69305982), Gagnano (081/8014100) e Milano (**0578-62713 - 0578/61297 0578-63565**). Durante la prima visita, dopo una accurata valutazione anamnestica e, presa visione degli esami diagnostici effettuati in precedenza e di eventuali trattamenti pregressi di PMA, verranno prescritti alla coppia gli esami ematochimici e strumentali per completare l'iter diagnostico.
- 2) **Secondo incontro:** In questa sede, la coppia consegnerà tutti gli esami prescritti dal medico e, senza la presenza dei quali, non sarà possibile procedere: *cariotipo, fibrosi cistica, elettroforesi dell'emoglobina, glucosio 6 fosfato deidrogenasi, esami infettivi del partner di cui si utilizzeranno i gameti, gruppo sanguigno ed altri eventuali accertamenti specifici*. Il medico affiancherà la coppia nella firma del consenso informato alla PMA eterologa e consegnerà, se lo riterrà necessario, una prescrizione alla crioconservazione del liquido seminale per la quale verrà fissato un successivo appuntamento. Dal momento dell'invio della richiesta dei gameti non vi è alcuna possibilità di fare previsioni sul reperimento degli stessi e sulla data del trattamento.
- 3) **Reperimento dei gameti:** al momento dell'avvenuto reperimento dei gameti maschili/femminili la paziente verrà contattata dal medico di riferimento o da un suo incaricato che provvederà ad informarla di quanto necessario per poter procedere con la terapia di preparazione alla tecnica.

**METODICHE TERAPEUTICHE**

Inseminazione Intrauterina/Intratubarica con donazione di gameti maschili, FIVET/ICSI con donazione di gameti femminili, FIVET/ICSI con donazione di gameti femminili e Tese/Mesa con eventuale crioconservazione dei gameti maschili, Coltura a blastocisti, Crioconservazione di embrioni/blastocisti.

Per eventuali ulteriori informazioni relative al percorso e/o ai costi la nostra segreteria è a Vostra disposizione ai numeri

Tel. **0578-62713 - 0578-61297 - 0578-63565**



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *Spazio di Ascolto* per tutte le pazienti che accedono alle tecniche di PMA

---

19

Il desiderio di avere un figlio e l'urgente aspettativa di maternità e di paternità attivano stati emotivi e sentimenti intensi, spesso contrastanti. Il percorso di PMA è un percorso emotivamente carico e clinicamente impegnativo, è un'esperienza di forte impatto che coinvolge e avvolge tutta la persona, ogni aspetto della sua vita. Per questo motivo, il centro Chianciano Salute offre gratuitamente a tutte le coppie che accedono al percorso la possibilità di poter fruire di uno spazio di ascolto psicologico. E' un servizio di counselling telefonico che accompagna la coppia in ogni fase del I°, II°, III° Livello. La sua funzione è quella di accogliere, raccogliere e contenere i pensieri e i sentimenti che emergono affinché l'attenzione alla coppia possa interessare ogni aspetto della persona/paziente. La responsabile del servizio è la Dr.ssa Psicologa Pia Vicinanza iscritta all'Albo degli Psicologi al n. 4479 dal 09/09/2010. Qualora la coppia sentisse la necessità o il desiderio di avere un colloquio de visu, la Dr.ssa Pia Vicinanza riceve, previo appuntamento telefonico a Chianciano Terme, Roma e Gragnano. Per poter usufruire del servizio di counselling telefonico o, per richiedere un appuntamento,

*contattare il numero 347/3229685.*





## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche

Responsabile: **Dott. Raffaele Aiello**

L'Attività di Laboratorio di **Chimica clinica, Ematologia, Batteriologia, Sierologia, Immunologia, Citologia**, si avvale delle competenze di uno staff operativo altamente qualificato, che mette la propria professionalità al servizio dell'utenza.

20

La "Mission" del laboratorio è quella di offrire prestazioni rispondenti ai requisiti delle seguenti icone:

- \* Risultati disponibili dopo 7/8 ore
- \* Prelievi a domicilio
- \* Piccole quantità di sangue prelevato
- \* Prestazioni di qualità e minima burocrazia

#### Strumentazione

Per garantire l'efficienza e la qualità delle prestazioni, sono stati utilizzati strumenti all'avanguardia prodotti da aziende leader nel settore diagnostico.

Sono attrezzature tecnologicamente avanzate di grande flessibilità operativa, altamente automatizzate che consentono il massimo risparmio di scala per poter praticare prezzi competitivi sul mercato.

#### Organizzazione del Laboratorio

L'organizzazione del lavoro è articolata nelle Unità Operative "Accettazione/Refertazione", "Prelievi", "Routine" e "Nuove Metodologie".

Gli esami urgenti sono pronti mediamente entro un'ora, quelli non urgenti (con metodologia breve) vengono consegnati dal pomeriggio del prelievo.

#### Orario Prelievi : dal lunedì al Sabato dalle ore 7.30

- o Orari flessibili a seconda delle necessità dei pazienti



Consegna referti: dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.30  
Sabato mattina dalle 9 alle 13



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *Attività Ambulatoriale di Cardiologia*

---

Nell'ambito dell'attività ambulatoriale vengono svolte consulenze e prestazioni cardiologiche strumentali.

21

### *Servizio di Cardiologia*

---

Il Servizio di Cardiologia provvede alla esecuzione delle seguenti procedure diagnostiche:

- Visita cardiologica + ECG
- Visita cardiologica + ECG + Ecocardiogramma
- Controllo (ECG)
- Ecocardiogramma CD

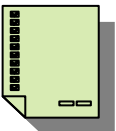
La prenotazione può essere effettuata personalmente presso il desk del centro, telefonicamente chiamando i recapiti [0578-62713](tel:0578-62713) - [0578-61297](tel:0578-61297) - [0578-63565](tel:0578-63565) o attraverso mail a [info@chiancianosalute.com](mailto:info@chiancianosalute.com).

Durante questa prima fase, verrà indicata ai pazienti la data per l'esecuzione dell'esame e richiesta la presentazione della documentazione sanitaria pregressa, in modo che questa possa essere consultata durante le attività diagnostiche.

#### **Accettazione Amministrativa e ufficio accoglienza**

L'accettazione avviene il giorno dell'erogazione della prestazione presso il desk agli orari stabiliti con i nostri operatori che informeranno i pazienti sulla consegna del referto che avverrà al termine dell'indagine diagnostica.

- **Orario del Servizio : il mercoledì dalle ore 16 alle ore 19**



Consegna delle relazioni Mediche: al momento di ogni singola procedura



## CHIANCIANO SALUTE Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### *Attività Ambulatoriale di Medicina Rigenerativa*

---

Nell'ambito dell'attività ambulatoriale vengono svolte consulenze e prestazioni di medicina rigenerativa con PRP.

22

### *Servizio di Medicina rigenerativa*

---

L'utilizzo del concentrato piastrinico (PRP - plasma ricco di piastrine) per uso non trasfusionale, nella medicina rigenerativa viene utilizzato per :

#### **ORTOPEDIA**

- Trattamento mancata consolidazione ossea mediante infiltrazione percutanea
- Riempimento di cisti ossee
- Tendinopatie - fasciti + degenerazioni/infiammazioni muscolari
- Riparazione delle lesioni condrali del ginocchio
- Artrosi articolari

La prenotazione può essere effettuata personalmente presso il desk del centro, telefonicamente chiamando i recapiti **0578-62713 - 0578-61297 - 0578-63565** o attraverso mail a [info@chiancianosalute.com](mailto:info@chiancianosalute.com). Durante questa prima fase, verrà indicata ai pazienti la data per l'esecuzione dell'esame e richiesta la presentazione della documentazione sanitaria pregressa, in modo che questa possa essere consultata durante le attività diagnostiche.

#### **Accettazione Amministrativa e ufficio accoglienza**

L'accettazione avviene il giorno dell'erogazione della prestazione presso il desk agli orari stabiliti con i nostri operatori che informeranno i pazienti sulla consegna del referto che avverrà al termine dell'indagine diagnostica.

- **Orario del Servizio** : il martedì dalle ore 15 alle ore 19



**Consegna delle relazioni Mediche**: al momento di ogni singola procedura



# CHIANCIANO SALUTE

## Centro di Chirurgia Ambulatoriale

### Standard di Qualità e Programmi

Fattore di Qualità	Indicatore di Qualità	Standard di Qualità
Rispetto dei tempi	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Attesa per esami Visite/ esami ecografici</li><li>➤ Attesa per esami diagnostici</li><li>➤ Attesa per colposcopia</li><li>➤ Attesa per visita Servizio di Fisiopatologia della Riproduzione</li><li>➤ Attesa per Servizio di Uroginecologia</li></ul>	<p>Attesa media giorni : 5 Attesa massima giorni : 7</p> <p>Attesa media giorni : 10 Attesa massima giorni : 15</p> <p>Attesa media giorni : 5 Attesa massima giorni : 7</p> <p>Attesa media giorni : 15 Attesa massima giorni : 30</p> <p>Attesa media giorni : 5 Attesa massima giorni : 7</p>
Chiarezza dell'informazione	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Accoglienza all'ingresso</li><li>➤ Documentazione sui servizi</li></ul>	<p>Ogni cliente è accolto dal personale dell'ufficio accoglienza</p> <p>Disponibilità della presente Carta dei Servizi, di tariffario aggiornato e di brochure informative sui vari servizi, Listino Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche</p>
Garanzia della professionalità e delle risorse tecnologiche	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Identificazione degli operatori</li><li>➤ Dotazioni e qualifica del personale laureato</li><li>➤ Selezione del personale Laureato/Non Laureato</li><li>➤ Dotazione e tipologia delle attrezzature</li><li>➤ Uniformità dei processi diagnostici</li></ul>	<p>Ogni operatore è identificato con un badge riportante nome, cognome e ruolo</p> <p>Conformità ai requisiti minimi previsti dalla Regione Toscana</p> <p>Superamento delle prove di selezione: curriculum, colloquio, valutazione pratica.</p> <p>Conformità ai requisiti di legge</p> <p>Applicazione di protocolli e di istruzioni di lavoro</p>

L'attività del Centro Chianciano Salute si svolge nell'obiettivo di fornire prestazioni diagnostiche e terapeutiche in un contesto di umanizzazione del rapporto medico-paziente volto ad ottenere la massima soddisfazione degli utenti. I requisiti di qualità ed efficienza dei servizi offerti costituiscono un preciso punto di riferimento per tutto il personale che opera presso il Centro.

A tal fine il Centro Chianciano Salute ha posto in essere un preciso programma di sviluppo al fine di un continuo miglioramento dello standard qualitativo raggiunto con costante impegno di tutti gli operatori e costanti verifiche dei risultati ottenuti. In tale contesto si inserisce il Sistema di Qualità EN ISO 9001:2015 volto alla verifica degli standards e ad un continuo aggiornamento degli stessi.



## Metodi di Tutela e Verifica

---

### Reclami

Presso l'Ufficio Accoglienza è possibile inoltrare alla Direzione le segnalazioni sui disservizi riscontrati utilizzando il modulo di reclamo messo a disposizione presso il punto di accettazione. Questo ultimo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato al personale in accettazione. La Direzione, e il Responsabile dell'Assicurazione della Qualità analizzeranno ogni reclamo in quanto responsabili della gestione di questi ultimi. La Direzione ha stabilito in 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio, qualora il reclamo si rivelasse fondato. Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del responsabile accettazione informare il Paziente, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi prima indicati.

In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito dalla Politica della Qualità, verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.

#### Indagini sulla Qualità Erogata e Percepita

Ad ogni cliente viene consegnato un QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI che, redatto in forma anonima, potrà essere riconsegnato alla Direzione, inserendolo nella cassetta visibile in accettazione, al termine della prestazione ricevuta dal nostro Centro.

Periodicamente, il Responsabile Gestione Sistema Qualità analizzerà i questionari, presentato un resoconto alla Direzione, che attuerà i provvedimenti al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei pazienti.

### *Distribuzione e revisioni*

---

La presente Carta dei Servizi è distribuita in forma controllata a cura della Direzione Sanitaria del Centro Chianciano Salute, che provvede a consegnarne copia agli Enti interessati, alla Regione Toscana, ed a renderla disponibile per la consultazione da parte del Cliente.

**Questo documento è suscettibile di revisione annuale a cura della Direzione Sanitaria, che provvederà alla sostituzione e al ritiro delle copie obsolete.**





**CHIANCIANO SALUTE**  
Centro di Chirurgia Ambulatoriale

**Certificazioni**

**Dasa-Rägister**

IQ-1204-02

Certificato NO.  
Certificate NO.

2004-12-06

Data di prima emissione  
First issue date

2017-12-07

Data di ultima emissione  
Last issue date

2019-12-06

Data di scadenza  
Expiry date

*[Signature]*  
President R.C.E.

*[Signature]*  
Auditing Director

Dasa-Rägister S.p.A.  
Italy - 05071 Piacenza - Roma  
Via dei Caselli Romani, 37  
Tel + 39 0691652002  
Fax +39 0691071126  
www.dasa-raegister.com  
Offices: Milano, Roma, Bari



ISIRI 1204  
02/07/2007  
06/05/2019

Questo logo è stato in parte modificato  
il 06/05/2019.  
Brevetto di M. M. INCISURE  
Marchio registrato Piacenza.

**Chianciano Salute S.p.A.**

Italia - 53042 Chianciano Terme (Siena) - Via Concetto Marchesi, 73

È STATO VERIFICATO E TROVATO CONFORME AI REQUISITI DELLO STANDARD  
HAS BEEN ASSESSED AND FOUND IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD REQUIREMENTS

**EN ISO 9001:2015**

Per le seguenti attività aventi come oggetto:

Erogazione di servizi sanitari di diagnosi e cura dell'infertilità di coppia, di altri disturbi legati al sistema riproduttivo e fecondazione assistita in regime ambulatoriale. Erogazione di prestazioni sanitarie di chirurgia generale in regime ambulatoriale. Erogazione di servizi di analisi chimico-cliniche, microbiologiche ed ematologiche

For the following activities having as object:

Provision of medical services of diagnosis and cure for couples suffering from infertility, other problems connected to the reproductive system and insemination treatments in outpatient clinics or day hospital. Provision of medical services of general surgery in outpatient clinics or day hospital. Provision of services of chemical-clinical, microbiologic and haematological analysis

Settore - Sector 38

Informazioni puntuali e aggiornate sulle attività sono presso Certificazione sono disponibili all'indirizzo [www.dasa-raegister.com](http://www.dasa-raegister.com).  
Detailed and updated information regarding the Certification is available at [www.dasa-raegister.com](http://www.dasa-raegister.com).

Certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico ACCREDITA RT - 04. Certification issued in compliance with Technical Regulation ACCREDITA RT - 04.

Attesto alla Commissione del Sistema di Controllo, della Certificazione per i Dati della singola struttura ai requisiti della Norma ISO 9001:2015. La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Certificazione. Chianciano Salute S.p.A. deve sottoporre al controllo della Commissione del Sistema di Controllo, della Certificazione, un'attività di sorveglianza annuale o ad un'ispezione ogni tre anni.

Attesto to the Directorate of the Quality Management System of the Certification for Data regarding the structure to ISO 9001:2015 Standard requirements. The validity of this Certificate is subordinated by a full respect of that prescribed in Dasa-Rägister's Certification Regulation, of ISO 9001:2015 Standard requirements, to an annual surveillance programme and to a three yearly re-assessment.



**Centro Nazionale Trapianti**



**Regione Toscana**

**Dritti Valori Innovazione** *Sostenibilità*

Il Centro Chianciano Salute SpA è iscritto nell'elenco dei centri PMA certificati dal Centro Nazionale Trapianti e dalla Regione Toscana in seguito alla ispezione effettuata per la conformità ai Decreti Legislativi 191/2007 e 16/2010.

AP.05-01	02/07/2007	DATA REVISIONE	06/05/2019	INDICE REVISIONE	Rev. 26
----------	------------	----------------	------------	------------------	---------



## ***Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato***

(G.U. 31/5/1995)

### **I diritti dei pazienti**

Art. 1 - Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2 - In particolare, durante la degenza ospedaliera ha il diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome, anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, con numero o col nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

Art. 3 - Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4 - Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5 - Il particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dal paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà notoria.

Art. 6 - Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture sanitarie. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone in cui all'art. precedente.

Art. 7 - Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Art. 8 - Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **I doveri dei pazienti**

1. Il cittadino malato quando accede ad una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione nei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della sede Sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria 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 ed assistenziale.
3. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.



**CHIANCIANO SALUTE**  
Centro di Chirurgia Ambulatoriale

4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria della ULSS (ospedale, poliambulatorio ecc.) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei soggetti di età inferiore a 12 anni. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.
7. In situazione di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da Lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
9. È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.
10. In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
11. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
12. È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro interesse.
13. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
14. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune

**La presente Carta dei Servizi è stata trasmessa agli organi competenti**

AP.05-01	02/07/2007	DATA REVISIONE	06/05/2019	INDICE REVISIONE	Rev. 26
----------	------------	----------------	------------	------------------	---------