

# CARTA DEI SERVIZI

ISME  
ISTITUTO MEDICO EUROPEO

POLIAMBULATORIO MEDICO CHIRURGICO  
SPECIALISTICO

Via Ruggero Settimo, 55 – Palermo



## INDICE

### PREMESSA

0. CHI SIAMO
1. ORGANIZZAZIONE
2. PRINCIPI FONDAMENTALI - MISSION
3. SERVIZI SANITARI
4. MODALITÀ DI ACCESSO
5. GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI
6. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
7. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
8. CONVENZIONI
9. COME ARRIVARE A NOI

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra il poliambulatorio e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione tra chi eroga un servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione Sanitaria di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l’assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l’organizzazione del poliambulatorio con il consenso dell’utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni. Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l’intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

La presente Carta dei Servizi viene emessa in conformità alle prescrizioni legislative in materia (Art. 14 Decreto Legislativo 502/1992 e s.m. e D.P.C.M. 19 maggio 1995).

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto è soggetta a revisioni e aggiornamenti.

La presente Carta dei Servizi è in Rev. 05 del 10.01.2011

Approvata  
Direzione Sanitaria: (Dott. Salvatore Piscitello) \_\_\_\_\_



## 0. CHI SIAMO

**L'Isme - Istituto Medico Europeo** è un **Poliambulatorio Medico Chirurgico Specialistico** ad alta specializzazione, autorizzato per l'effettuazione di visite mediche specialistiche ed interventi di piccola chirurgia ambulatoriale, **autorizzazione n° 83/2002 del 13 marzo 2002.**

Sito nel cuore della città di Palermo a due passi dal Teatro Massimo e dalla Piazza Castelnuovo, l'Istituto Medico Europeo vanta la presenza di figure mediche esperte e dalla comprovata esperienza nel settore delle attività medico chirurgico ambulatoriale coadiuvate dalle apparecchiature medicali all'avanguardia e di ultima generazione tecnologica.

Il Poliambulatorio mette al servizio dei pazienti, in una sola sede, collaboratori medici di elevata professionalità e attrezzature diagnostiche sempre più sofisticate evitando ai pazienti inutili attese.

Diretto dal Dott. Salvatore Piscitello, l'ISME ha come obiettivo la fornitura di servizi e prestazioni con continuità e professionalità. Proprio per questo motivo il paziente gode del necessario comfort nonché di una accoglienza gentile da parte della nostra equipé medica.

L'ISME, è una struttura medica polispecialistica, che svolge prevalentemente la sua attività medico chirurgica nella diagnostica e nella terapia delle patologie della testa e del collo.

La complessità del distretto anatomico trattato, pone la necessità di avere specialisti in chirurgia generale, chirurgia maxillofacciale, neurochirurgia, chirurgia oncologica, chirurgia plastica, otorinolaringoiatria, oculistica, chirurgia vascolare, odontoiatria, endocrinologia, **che abbiano una documentata esperienza in tali settori in ambienti universitari e ospedalieri.**

L'ISME - Istituto Medico Europeo è una struttura sanitaria privata polispecialistica autorizzata per tutta la chirurgia ambulatoriale, quindi si possono eseguire biopsie della tiroide ecoguidate, biopsie della mammella ecc..

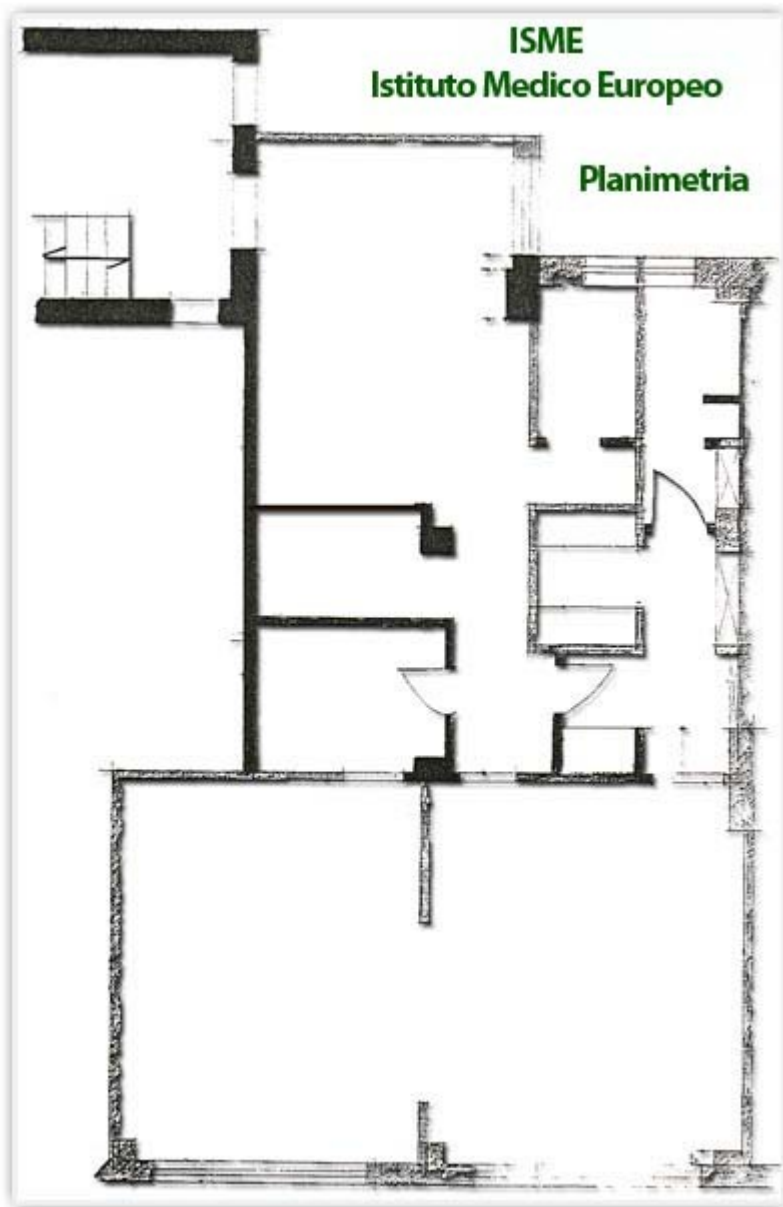
E', inoltre, in possesso di un servizio di ecografia gestito da un radiologo. Per quanto riguarda il laboratorio di analisi, la radiologia convenzionale, Tac e Risonanza Magnetica Nucleare e altri esami diagnostici anche se la struttura non ne è in possesso, usufruisce della collaborazione dei più importanti centri radiologici e laboratoristici in quanto l'Isme - Istituto medico europeo, fa parte dell'AIPA - Associazione Italiana Poliambulatori Accreditati, di cui il Dott. Salvatore Piscitello ne è il vice-presidente.

Presso l'Istituto medico europeo, inoltre, opera un team di segreteria addetto alle relazioni con il pubblico (URP) e ai servizi di informazione con particolare attenzione per le prenotazioni degli appuntamenti (sia online che telefoniche), informazioni relative alle prestazioni che si effettuano nel centro, disponibilità di medici e specialisti e tutte le informazioni connesse alle attività dell'Istituto.

La struttura, inoltre, è dotata di un sistema informatico in rete, collegato ad Internet, che permette una velocizzazione delle procedure di raccolta ed elaborazione dati per le cartelle cliniche e le funzioni amministrative.

Il Poliambulatorio è articolato su un unico piano, all'interno del quale sono organizzati i seguenti ambienti:

- Sala attesa con attiguo bagno idoneo per disabili;
- Reception con funzione di centralino, servizi informazioni, prenotazioni, e cassa;
- Ufficio Direzione Generale;
- Spogliatoio e bagno per il personale;
- Sala sterilizzazione;
- Ambulatori specialistici;
- Sala operatoria per chirurgia ambulatoriale.



## **1. L'ORGANIZZAZIONE**

Nell'ambito della Struttura e sotto la supervisione della Direzione Sanitaria il Dott. Salvatore Piscitello, opera un gruppo di medici specialisti nelle diverse branche mediche.

Una squadra motivata che ha fatto della professionalità il proprio segno distintivo.

Completa la squadra il servizio di segreteria e amministrazione che gestisce con le tecnologie più avanzate la logistica dell'Istituto Medico Europeo per offrire agli utenti un servizio sempre migliore e garantire contemporaneamente l'ottimizzazione dei tempi di attesa.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'accesso alla struttura e ai servizi erogati è assicurato a tutti, senza alcuna distinzione di razza, sesso, condizione sociale, religione, convinzioni politiche.

L'attenzione è posta all'incremento della qualità dei servizi da realizzare, puntando sulle esclusive esigenze dell'utente, cui va garantito il diritto di fruire di diagnosi con il migliore bilanciamento tra risultati in termini di salute, secondo lo stato attuale delle conoscenze mediche, ed ottimale rapporto tra costi e rischi.

Le modalità di erogazione dei servizi sono costantemente monitorate al fine di testarne l'efficacia e di trovare eventuali margini di miglioramento in funzione dei continui aggiornamenti medici, diagnostici, tecnologici.

La partecipazione dell'utenza nel processo di miglioramento avviene attraverso i sistemi di valutazione del giudizio e di raccolta dei suggerimenti predisposti dall'ISME.

### **MISSION**

L'Istituto Medico Europeo opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- **L'uguaglianza** di ogni cittadino-utente nel ricevere le visite specialistiche appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;
- La **qualità** e l'**appropriatezza** delle visite specialistiche;
- Il **rispetto del tempo e dell'utente**, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;
- Il **rispetto della dignità dell'utente**, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- La **tutela della privacy**, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento ai trattamenti dei dati sensibili;

- **L'effettuazione di rilevazioni periodiche** del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- **Tecnologie e professionalità** all'avanguardia e costantemente aggiornate.

### **3. SERVIZI SANITARI**

I **servizi erogati dall'ISME** sono di tipo medico. Medici specialisti e personale altamente qualificato assicurano qualità ed efficienza nell'erogazione degli stessi.

Viene riportato l'elenco delle branche specialistiche:

- Allergologia e Immunologia clinica:
- Audiologia:
- Audiologia e Foniatria pediatrica:
- Audiologia, Audio fonologia e Implantologia Cocleare;
- Autismo:
- Chirurgia Ambulatoriale:
- Chirurgia Estetica:
- [Chirurgia Funzionale ed estetica del naso](#)
- Chirurgia Generale
- [Chirurgia Laparoscopica](#)
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- [Dermatologia e Venereologia](#)
- [Diagnostica per immagini](#)
- [Dietologia e Nutrizione](#)
- [Endocrinologia e malattie del ricambio](#)
- Foniatria e Logopedia
- [Ginecologia ed Ostetricia](#)
- [Gnatologia](#)
- [Malattie Infettive](#)
- [Medicina Interna](#)
- [Neurochirurgia - chirurgia della colonna vertebrale](#)
- [Neurologia](#)
- [Oculistica](#)
- [Ortodonzia Miofunzionale](#)
- [Ortopedia](#)

- [Otorinolaringoiatria e Chirurgia Cervico - Facciale](#)
- [Otorinolaringoiatria Geriatrica](#)
  
- [Otorinolaringoiatria Pediatrica](#)
- [Pediatria e Neonatologia](#)
- [Podologia](#)
- [Posturologia](#)
- [Psicologia Clinica](#)

#### **4. MODALITÀ DI ACCESSO**

L'ISME è aperto al pubblico dal Lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.30.

Inoltre l'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione del pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 19.30.

Telefono: 091324250 – 09118400040

Telfax: 0917791103

Cellphone: 3807562120

Coordinatore prenotazioni: Ing. A. Vizzi

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, circa il trattamento dei dati sensibili, secondo il rigoroso rispetto del segreto professionale.

#### **5. GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI**

Effettuata la prenotazione, il Paziente potrà fruire delle prestazioni o, eventualmente, essere inserito nella lista d'attesa relativa alla prestazione prenotata. Il nostro impegno è espletare il servizio nei tempi più brevi possibili.

La struttura, salvo imprevisti, si impegna ad effettuare la prestazione nella giornata prevista in fase di prenotazione.

La prenotazione viene annotata dalla segreteria amministrativa su appositi planning informatizzati e riservati, nel rispetto inderogabile dei turni temporali di priorità e della privacy.

## **6. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

La direzione, coinvolgendo negli ambiti e nei limiti delle rispettive funzioni, tutti i componenti dell'organigramma, promuove una **costante verifica congiunta sulla qualità delle prestazioni e servizi forniti**, intervenendo immediatamente per la correzione di eventuali disfunzioni nel rapporto con l'utente, modificando le procedure amministrative e/o tecniche, laddove si dimostrassero non perfettamente coerenti agli standard qualitativi che ci si propone di garantire. Al fine di registrare il giudizio degli utenti relativamente ai servizi erogati, è stata predisposta una scheda di valutazione che il paziente è invitato a compilare con giudizi sintetici, annotazioni, suggerimenti, relativamente ai seguenti parametri:

- servizio informazioni
  
- accettazione
  
- qualità del servizio
  
- pulizia
  
- comfort

Uno spazio apposito è destinato a raccogliere eventuali suggerimenti, segnalazioni specifiche e/o reclami. La scheda è a disposizione dell'utenza in un apposito spazio nella sala d'attesa e deve essere consegnata, dopo la compilazione, presso l'Accettazione.

La raccolta statistica dei giudizi espressi permettono, quanto ve ne fosse bisogno, di attivare le procedure per riportare tutti i parametri negli standard di soddisfazione più alti.

## 7. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI UTENTI	TEMPO DI ATTESA PER LE VISITE SPECIALISTICHE	15 MIN
	TEMPO DI ATTESA PER EVENTUALI TRATTAMENTI	1GG
	TEMPO MEDIO DI ATTESA IN SALA DI ATTESA	30 MIN
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	DOCUMENTAZIONE SUI SERVIZI	IN ACCETTAZIONE È IN DISTRIBUZIONE LA CARTA DEI SERVIZI
	IDENTIFICAZIONE OPERATORI	OGNI OPERATORE È IDENTIFICATO CON: - NOME E COGNOME - FUNZIONE
PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE	QUALIFICA DEGLI OPERATORI	CONFORMITÀ AI REQUISITI MINIMI PREVISTI DAGLI STANDARD DELLA REGIONE SICILIA
	DOTAZIONE E QUALIFICA DEL PERSONALE MEDICO	CONFORMITÀ AI REQUISITI MINIMI PREVISTI DAGLI STANDARD DELLA REGIONE SICILIA
QUALITÀ DEI SERVIZI	MONITORAGGIO DEI RECLAMI DEGLI UTENTI	DISTRIBUZIONE DI SCHEDE DI SEGNALAZIONE E/O RECLAMO AGLI UTENTI
	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	INDAGINI DI GRADIMENTO FINALIZZATE ALLA VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI

		UTENTI
--	--	--------

## **8. CONVENZIONI**

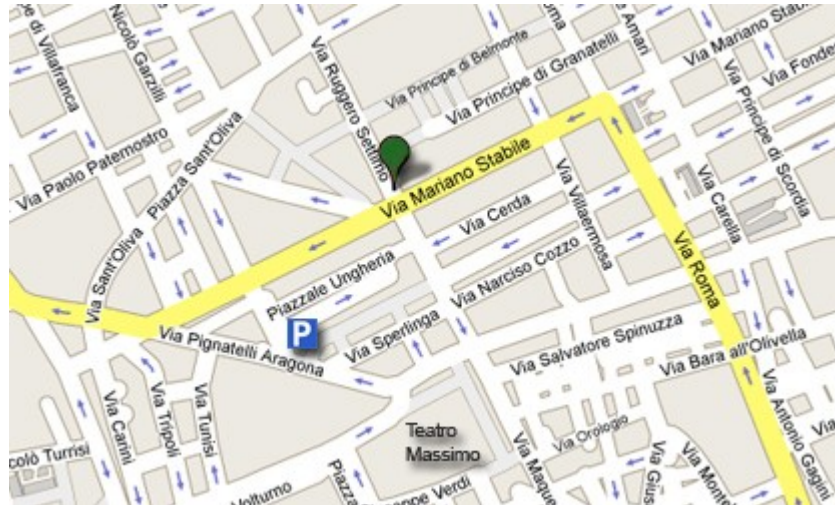
L'Istituto Medico Europeo stipula le convenzioni con gli enti, le associazioni e le aziende che ne facciano richiesta per tutti i servizi che la struttura offre.

Per informazioni contattate la nostra segreteria allo 091324250 o allo 0917574583 oppure inviandoci una e-mail al seguente indirizzo: [info@istitutomedicoeuropeo.it](mailto:info@istitutomedicoeuropeo.it)

La Cassa Autonoma di Assistenza Sanitaria tra il Personale dell'Istituto di Emissione venne fondata nel 1979 per iniziativa di rappresentanti del personale della Banca d'Italia che, mutuando la bozza di Statuto predisposta da un gruppo di lavoro dell'Istituto, raccolsero le istanze di molti colleghi per fronteggiare il bisogno di sicurezza in tema di salute propria e dei propri congiunti.

## 9. COME ARRIVARE A NOI

Via Ruggero Settimo, 55  
90139 - Palermo



La **via Ruggero Settimo** si trova nel cuore del centro storico di **Palermo**. La mappa virtuale indica esattamente il punto nel quale si trova l'Istituto Medico Europeo.

Per chi si muove con i mezzi pubblici, le linee del servizio urbano che attraversano la via Ruggero Settimo sono:

⇒ [101](#), [102](#), [103](#), [104](#)

Per chi proviene dalla A29 o dalla A19 seguire le indicazioni per il **Centro di Palermo**.

Giunti in prossimità **della Piazza Castelnuovo** proseguire per la Via Ruggero Settimo.