



**Istituto Ramazzini**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

**CENTRO CLINICO  
DI PREVENZIONE ONCOLOGICA**

**VIA EMILIA 79 – 40064 OZZANO**

[centroclinico@ramazzini.it](mailto:centroclinico@ramazzini.it)

**CARTA DEI SERVIZI**

*Gentile Signora / Egregio Signore,*

*il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".*

*Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.*

*La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentire la scelta della struttura che più risponde ai propri bisogni ed aspettative.*

*La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare eventuali reclami che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e soddisfare.*

*In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino nella gestione della propria salute, e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.*

*A disposizione per ogni chiarimento,*

*La Direzione Sanitaria*

## **INDICE**

<b>SEZIONE PRIMA - Presentazione della Struttura .....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<i>Cenni storici .....</i>	<i>5</i>
<i>Presentazione del Centro Clinico .....</i>	<i>6</i>
<b>OBIETTIVI GENERALI.....</b>	<b>6</b>
<b>SEZIONE SECONDA - Standard di qualità e impegni.....</b>	<b>8</b>
<b>PERCHÉ SCEGLIERE IL CENTRO CLINICO DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ISTITUTO RAMAZZINI? INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ .....</b>	<b>8</b>
<b>SEZIONE TERZA - Informazioni sulla struttura e sui servizi .....</b>	<b>9</b>
<b>CATALOGO ATTIVITA' .....</b>	<b>9</b>
<b>ORGANICO DEL CENTRO CLINICO .....</b>	<b>11</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO .....</b>	<b>12</b>
<b>COME ARRIVARE.....</b>	<b>13</b>
<b>LA STRUTTURA.....</b>	<b>13</b>
<b>QUESTIONARI .....</b>	<b>13</b>
<b>PUNTI DI INFORMAZIONI .....</b>	<b>13</b>
<b>SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e verifica.....</b>	<b>14</b>
<b>RECLAMI.....</b>	<b>14</b>
<b>INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI .....</b>	<b>14</b>
<b>RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....</b>	<b>14</b>

**PREMESSA**

La Carta dei Servizi del Centro Clinico di Prevenzione Oncologica Istituto Ramazzini è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari" che al punto 2 prevede che "i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano (...) la relativa carta dei servizi".

**GRUPPO DI LAVORO**

✓ Dott. Luciano Bua

Direttore Sanitario

**VALIDITÀ**

La presente Carta dei Servizi è valida a partire da aprile 2015.

Successivamente la carta dei servizi verrà revisionata e aggiornata per migliorare gli standard di qualità.

## SEZIONE PRIMA - Presentazione della Struttura

### **PRESENTAZIONE**

---

#### ***Cenni storici***

Il CENTRO CLINICO DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ISTITUTO RAMAZZINI nasce nel luglio del 2014 grazie all'iniziativa dell'Istituto Ramazzini dal quale ha mutuato finalità e obiettivi.

L'Istituto Nazionale per lo Studio e il Controllo dei Tumori e delle Malattie Ambientali Bernardino Ramazzini, fondato nel 1987 da personalità della Città di Bologna fra cui il Professor Cesare Maltoni - oncologo di fama internazionale - è oggi cooperativa sociale (Onlus) con 25.000 soci.

L'Istituto Ramazzini è impegnato da oltre venticinque anni nella difficile lotta contro il cancro ed in particolare nel settore della prevenzione dei tumori. A tale scopo le sue attività sono incentrate in tre aree di intervento:

1. la promozione e gestione della ricerca scientifica per la prevenzione dei tumori
2. la conduzione di programmi finalizzati alla diagnosi precoce dei tumori
3. la diffusione dell'informazione sui rischi che possono essere all'origine di questa patologia in particolare quelli presenti negli ambienti di vita generale e di lavoro.

Infatti l'Istituto:

1. ogni anno sostiene giovani medici e ricercatori impegnati nel Centro di Ricerca sul Cancro Cesare Maltoni, dove vengono sviluppati importanti progetti di ricerca finalizzati alla: identificazione e quantificazione, su base sperimentale, dei rischi cancerogeni di sostanze, composti, agenti e tecnologie immessi negli ambienti di vita e di lavoro, nonché alla valutazione di efficacia e tollerabilità di farmaci e principi attivi, utilizzabili per la prevenzione dell'insorgenza e/o progressione del cancro;
2. promuove programmi di sorveglianza oncologica e diagnosi precoce delle patologie tumorali, con l'intento di intervenire nella fase iniziale e asintomatica della patologia al fine di effettuare interventi terapeutici non mutilanti che garantiscono una adeguata qualità della vita. Questi programmi di sorveglianza sono effettuati presso il Poliambulatorio di Prevenzione Oncologica di Bologna e il Centro Clinico di Prevenzione Oncologica di Ozzano dell'Emilia dove i cittadini potranno sottoporsi a controlli clinici e a visite specialistiche;
3. pone grande attenzione alla diffusione dell'informazione, sempre in maniera indipendente, sui rischi cancerogeni diffusi causati da sostanze, composti, agenti e tecnologie immessi negli ambienti di vita e di lavoro per i quali non vi è certezza della non nocività, cercando di sviluppare un dialogo diretto con i cittadini.

### ***Presentazione del Centro Clinico***

Attualmente il Centro Clinico è autorizzato per le branche specialistiche di Oncologia, Ginecologia, Dermatologia, Urologia, per le funzioni di Diagnostica per Immagini (limitatamente ad ecografia), Odontoiatria, Piccola Chirurgia in regime ambulatoriale (Autorizzazione P.G. n. 4506 del 23/02/2015).

Il Centro Clinico si propone di fornire un contributo nella diagnosi precoce dei tumori attraverso visite oncologiche preventive che consentono di rilevare lesioni patologiche ad uno stadio quasi sempre iniziale e localizzato, permettendo per molte di queste lesioni, una guarigione completa qualora gli interventi terapeutici vengano effettuati in maniera tempestiva.

#### **ATTIVITA'**

- Visite specialistiche oncologiche di carattere generale mediante indagini diagnostiche di base.
- Visite specialistiche ed esami strumentali di approfondimento diagnostico.
- Prestazioni odontoiatriche
- Piccola chirurgia (dermatologica, ginecologica)
- Identificazione di percorsi diagnostici in particolare per quelle patologie per le quali la diagnosi precoce risulta efficace come i tumori della mammella, del colon retto, della prostata, della cervice e della cute.
- Programmazione nel tempo dei controlli di sorveglianza oncologica per i soggetti a rischio e di follow-up.

#### ***OBIETTIVI GENERALI***

---

IL NOSTRO OBIETTIVO È LA PREVENZIONE ONCOLOGICA  
DI TUTTE QUELLE NEOPLASIE SUSCETTIBILI DI DIAGNOSI PRECOCE  
FACENDOCI SCEGLIERE PER LA QUALITÀ DEL NOSTRO SERVIZIO.

Perciò ci impegniamo a:

- GARANTIRE PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE all'avanguardia e costantemente aggiornate.
- RISPETTARE IL TEMPO DELL'UTENTE riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita.
- INFORMARE CORRETTAMENTE E CHIARAMENTE i pazienti su tutto ciò che concerne il loro stato di salute, mettendoli in condizione di decidere consapevolmente in merito alle loro scelte.

La Carta dei Servizi del Centro fornisce evidenza agli Utenti del rispetto dei principi fondamentali che informano l'attività diagnostico-terapeutica praticata, tra cui:

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

## SEZIONE SECONDA - Standard di qualità e impegni

### **PERCHÉ SCEGLIERE IL CENTRO CLINICO DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ISTITUTO RAMAZZINI? INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Il Centro Clinico si propone di fornire un contributo nella diagnosi precoce dei tumori attraverso:

- l'identificazione di percorsi diagnostici in particolare per quelle patologie per le quali la diagnosi precoce risulta efficace come i tumori della mammella, del colon-retto, della prostata, della cute
- programmazione nel tempo dei controlli previsti dal follow-up
- programmazione nel tempo di controlli di sorveglianza oncologica per i soggetti a rischio di sviluppare una patologia neoplastica

I Principi su cui si fonda l'attività del Centro Clinico sono:

- ✓ la centralità della persona dal punto di vista clinico, relazionale e di accoglienza
- ✓ l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione
- ✓ l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie

	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione ed esecuzione della prestazione ambulatoriale in <b>caso di urgenza</b> ( richiesta MMG o altro Specialista del Centro Clinico)</li> </ul>	Per la <b>visita specialistica oncologica</b> e per l' <b>ecografia mammaria: 1-7</b> giorni.  Per la specialistica <b>ginecologica e diagnostica per immagini</b> (ecografia) <b>1-7</b> giorni  <u>Per la specialistica <b>dermatologica ed urologica</b> entro <b>7</b> giorni</u>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ n° di giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e primo accesso alla prestazione ambulatoriale</li> </ul>	<b>15</b> giorni



## SEZIONE TERZA - Informazioni sulla struttura e sui servizi

### CATALOGO ATTIVITA'

---

1. Visita Oncologica
2. Visita Senologica
3. Agocentesi cisti mammaria
4. Agoaspirato mammella
5. Visita Ginecologica
6. Prelievo per Pap test
7. Piccola chirurgia ginecologica
8. Visita Dermatologica
9. Mappatura neoformazioni cutanee con videodermatoscopio
10. Piccola chirurgia dermatologica
11. Visita Urologica
12. Prelievo per Esame citologico su secreto mammario
13. Prelievo per Esame citologico urina
14. Prelievo per Esame istologico
15. Raccolta campione per Ricerca sangue occulto nelle feci
16. Ecografie:
  - Ecografia tiroide
  - Ecografia collo
  - Ecografia mammaria
  - Ecografia addome completo
  - Ecografia addome superiore
  - Ecografia addome inferiore o pelvica
  - Ecografia transvaginale
  - Ecografia prostatica transrettale
  - Ecografia apparato urinario
  - Ecografia renale
  - Ecografia scrotale
  - Ecografia tessuti molli
  - Ecografia linfoghiandole
  - Ecografia osteoarticolare
  - Ecografia muscolo-tendinea
19. Prestazioni Odontoiatriche:
  - Igiene e profilassi
  - Terapie conservative
  - Parodontologia
  - Endodonzia
  - Piccola chirurgia odontoiatrica
  - Protesi fissa e mobile
  - Bite personalizzati
  - Trattamenti di cosmetica dentale
  - Implantologia
  - Ortodonzia

<b>AMBULATORI SPECIALISTICI</b>	<b>TEMPO DI CONSEGNA REFERTO/RELAZIONE</b>
VISITA SPECIALISTICA ONCOLOGICA	Immediato nel caso non siano previsti ulteriori accertamenti; entro 15 giorni in caso di aggiornamenti eseguiti
VISITA SPECIALISTICA SENOLOGICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA GINECOLOGICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA UROLOGICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA DERMATOLOGICA	Immediata
MAPPATURA NEOFORMAZIONI CUTANEE CON VIDEODERMOSCOPIO	Immediata
PICCOLA CHIRURGIA IN REGIME AMBULATORIALE	3 settimane per esame istologico
PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE	In rapporto al trattamento

<b>DIAGNOSTICA PER IMMAGINI</b>	<b>TEMPO DI CONSEGNA REFERTO</b>
ECOGRAFIE	Immediata

<b>ESAMI DI CITOPATOLOGIA IL CUI PRELIEVO È STATO ESEGUITO COME APPROFONDIMENTO DELLA VISITA ESEGUITA</b>	<b>TEMPO DI CONSEGNA REFERTO</b>
ESAME CITOLOGICO ESCREATO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO SECRETO MAMMARIO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO GINECOLOGICO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO SU AGOASPIRATO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO DELL'URINA	Entro 7 -10 giorni
RICERCA SANGUE OCCULTO NELLE FECI	Entro 7 -10 giorni

Gli esami di citopatologia (limitatamente al prelievo nel Centro Clinico) vengono inviati presso il Laboratorio del Poliambulatorio dell'Istituto Ramazzini di via Libia 13/A a Bologna.

Gli esami di istopatologia (limitatamente al prelievo nel Centro Clinico) vengono inviati presso il Laboratorio del Centro Cavour di via del Lavoro 40 a Bologna.

## **ORGANICO DEL CENTRO CLINICO**

<b>DIREZIONE SANITARIA</b>	<b>Direttore Sanitario</b> ➤ Dott. Luciano Bua
<b>ONCOLOGIA</b>	<b>ELENCO MEDICI</b> ➤ Dott.ssa Nadia Franchini Specialista in Oncologia ➤ Dr.ssa Francesca Giorgetta Specialista in Ginecologia e Ostetricia ➤ Dr. Giuseppe Corrado Specialista in Urologia ➤ Dr.ssa Valeria Gaspari Specialista in Dermatologia ➤ Dr.ssa Federica Zito Odontoiatra
<b>GINECOLOGIA</b>	
<b>UROLOGIA</b>	
<b>DERMATOLOGIA</b>	
<b>ODONTOIATRIA</b>	
<b>ECOGRAFIE</b>	➤ Dott. Sergio Dalla Rovere Specialista in Radiologia Diagnostica
<b>PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	<b>Infermiera professionale</b> ➤ Sig.ra Caterina Caforio
<b>ACCETTAZIONE/PRENOTAZIONI</b>	➤ Sig.ra Federica Scagliarini

## MODALITÀ DI ACCESSO

---

Ai servizi del Centro Clinico di Prevenzione Oncologica si può accedere:

- a pagamento per attività di specialistica ambulatoriale: visite, consulenze, esami citologici, strumentali, ecografie, piccola chirurgia, prestazioni odontoiatriche;
- attraverso convenzioni con associazioni, mutue e assicurazioni il cui elenco è disponibile in segreteria, alla quale ci si può rivolgere anche per le informazioni sulle modalità di accesso e sulle specifiche tariffe applicate per ciascuna convenzione in vigore.

L'Istituto Ramazzini, con il sostegno dei soci e attraverso le varie iniziative dagli stessi promosse, garantisce:

- **agli ultrasessantacinquenni** la gratuità della visita specialista oncologica
- **ai pazienti affetti da patologia neoplastica** (codice 0.48) seguiti presso il Centro Clinico, la gratuità della visita oncologica e delle prestazioni inerenti la patologia di base previste dal follow-up.

L'accesso degli Utenti al Centro Clinico avviene contattando l'Accettazione per la prenotazione della prestazione richiesta, secondo i seguenti **orari**:

	<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>	<b>Sabato</b>
<b>Orario continuato</b>	9.00–18.00	9.00–18.00	9.00–18.00	9.00–18.00	9.00–18.00	chiuso

di persona o telefonando al numero : **051/790065**.

L'Addetta alle prenotazioni provvederà a fissare gli appuntamenti valutando le disponibilità e le esigenze degli utenti entro quindici giorni e comunque garantendo l'urgenza (richiesta MMG o Medico Specialista del Centro Clinico) entro sette giorni dal contatto.

Per gli esami di laboratorio, quali: citologici dell'escreato, dell'urina, e ricerca del sangue occulto nelle feci, l'accesso avviene quotidianamente, previo pre-avviso telefonico o presentandosi di persona negli orari di apertura.

### **Modalità di accesso all'Ambulatorio Odontoiatrico**

L'accesso degli Utenti all'ambulatorio odontoiatrico avviene contattando la Segreteria dell'Ambulatorio odontoiatrico o l'Accettazione del Centro Clinico per la prenotazione della prestazione richiesta, secondo i seguenti **orari**:

	<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>	<b>Sabato</b>
<b>Segreteria</b>	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00	9.00-18.00	chiuso
<b>Ambulatorio</b>		<b>14.30–19.30</b>			<b>9.00–19.30</b>	chiuso

di persona tutte le mattine o telefonando al numero : **051/0413720** (Segreteria Ambulatorio Odontoiatrico) oppure **051/790065** (Accettazione Centro Clinico).

## **COME ARRIVARE**

---

Il Centro Clinico di Prevenzione Oncologica si trova in via Emilia 79 ad Ozzano dell'Emilia (BO).

Informazioni sulle modalità di accesso, sulle prestazioni e su come arrivare sono disponibili anche sul sito Web [www.ramazzini.org](http://www.ramazzini.org) o possono essere richiesti all'indirizzo e-mail [centroclinico@ramazzini.it](mailto:centroclinico@ramazzini.it)

## **LA STRUTTURA**

---

Il Centro Clinico di Prevenzione Oncologica è collocato in un complesso ed è dislocato su due livelli, (piano terra e interrato) e comprende i seguenti locali:

Sala d'attesa

Accettazione

5 Ambulatori medici (di cui uno attrezzato con videodermoscopio, uno con colposcopio e uno con ecografo)

1 Ambulatorio Chirurgico

1 Ambulatorio Odontoiatrico

Archivio

Doppi Servizi Igienici a disposizione del Pubblico

Spogliatoi/Doppi Servizi Igienici riservati agli Operatori (piano interrato)

## **QUESTIONARI**

---

L'addetta alle prenotazioni e l'infermiera del Centro Clinico metteranno a disposizione dei pazienti questionari di rilevazione della soddisfazione in predeterminati periodi dell'anno, invitandoli a compilarli (anche in forma anonima) e a depositarli in apposita cassetta al momento dell'uscita.

Sulla base delle risposte la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione individuate dai Pazienti.

Qualora un paziente voglia esprimere il proprio giudizio sul servizio ottenuto al di fuori dei periodi sopra previsti può comunque richiedere copia del questionario al personale addetto.

## **PUNTI DI INFORMAZIONI**

---

### ***(dove, cosa, a chi e quando chiedere informazioni sul Centro Clinico)***

Le informazioni sulle tariffe di visite specialistiche, ecografie, e sulle prestazioni del Laboratorio di citopatologia (sede Bologna) sono fornite dall'Addetta alle prenotazioni.

Presso il Centro Clinico è archiviata la documentazione clinica del paziente che può richiederne copia secondo le modalità che gli verranno illustrate dalla segreteria. La consegna di copia della documentazione clinica è effettuata solo al diretto interessato o a persona munita di delega scritta.

**N.B.: Non vengono fornite informazioni cliniche telefoniche a tutela della privacy**

## SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e verifica

### **RECLAMI**

---

Eventuali reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'esecuzione delle prestazioni vanno inoltrati alla Direzione Sanitaria, che, dopo aver svolto le adeguate indagini provvederà a rispondere al massimo entro 30 giorni. In sala d'attesa è a disposizione un modulo che può essere utilizzato per la presentazione della segnalazione/reclamo.

### **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI**

---

Periodicamente verranno analizzate le risposte ai questionari rese dagli utenti, i risultati sono poi presentati all'intero personale e resi disponibili agli utenti e comunque alla luce dei risultati saranno identificate le aree critiche e individuati gli opportuni interventi.

## RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- D.Lgs n. 229/99 (Riforma del Servizio Sanitario Nazionale)
- DPCM del 19/05/1995 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".
- DPCM del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM del 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n. 261 dell'8/11/1994.
- D.Lgs n. 502/92, come modificato dal D.Lgs n. 517/93 (Riforma del Servizio sanitario Nazionale); in particolare l'art. 14 in materia di diritti dei cittadini;
- Legge Regione Emilia Romagna n. 34/98 sulle modalità di rilascio delle autorizzazioni sanitarie.
- DGR Regione Emilia Romagna n. 327/2004 contenente i requisiti di autorizzazione sanitaria e accreditamento istituzionale.
- Legge Regione Emilia Romagna n. 4/2008
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".