

A.G.I. Medica s.r.l.
Viale Toselli 94 Siena

Autorizzazione sanitaria: N° 86 del 16/01/2012
Accreditamento Istituzionale N° 22970 del 30-10-2023.



CARTA dei SERVIZI

Siena, Novembre 2023

Gentile Utente,

il presente documento “Carta dei Servizi” è redatto dalla Direzione per illustrarLe la struttura, il suo funzionamento e garantire la tutela del diritto alla Sua salute.

Con la nostra “carta dei servizi” intendiamo far sì che Lei possa conoscere l’intera struttura sanitaria ed i nostri servizi messi a Sua disposizione

Il presente documento “carta dei servizi” descrive:

- La società / chi siamo
- La missione
- La struttura
- L’organizzazione
- Le attività
- Informazione e servizi all’utenza
- Gli Strumenti Standard
- Partecipazione
- Come raggiungerci

Certi di averLe presentato una cosa gradita, auspichiamo in una Sua piena collaborazione affinché possa essere garantita la qualità e il continuo miglioramento del servizio.

“La differenza fra una società di successo ed una mediocre consiste nell’aver un cliente/utente che per primo crede nella struttura a cui si affida.”

La Direzione

CHI SIAMO

A.G.I. Medica Centro PMA, gestito dalla società "A.G.I. Medica s.r.l.", è un Centro di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) privato, convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN).

Nasce nel 2012 da un gruppo di professionisti del settore.

L'acronimo A.G.I. sta per l'iniziale dei cognomi dei soci fondatori Acciavatti, Gambera e Isa, dando vita ad un ambizioso progetto nell'ambito della fecondazione assistita.

Il nostro scopo è quello di trovare risposte alle molte domande legate ai problemi della infertilità di coppia, realizzando un centro di fecondazione assistita di alto livello, dotato di una sala chirurgica ambulatoriale di II livello, dove si possono effettuare piccoli interventi in anestesia locale.

Il Centro è iscritto fin dal 2012 nel Registro Nazionale della Procreazione Medicalmente Assistita (Cod. Centro nr. 090029).

La politica del Centro fin dalla sua nascita ha avuto l'intento di promuovere lo sviluppo della medicina e della biologia della riproduzione, svolgendo attività inerenti la fecondazione di I, II e III livello, in accordo e secondo le normativa vigente, nonché attività di crioconservazione di gameti ed embrioni.

Il Centro A.G.I. Medica PMA è:

- autorizzato all' esercizio dell'attività sanitaria con atto dirigenziale n.86 del 16/01/2012 del Comune di Siena, n. protocollo 2580;
- accreditato istituzionalmente dalla Regione Toscana ai sensi dell'art. 29, comma 6, della L.R. 51/09. Numero adozione 22970 del 30-10-2023;
- un centro convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale con una convenzione con area vasta SudEst Toscana;
- Un Centro certificato per la qualità ISO-9001
- Centro con assicurazione RC con un massimale di € 1.000.000,00

LA MISSIONE

A.G.I. Medica si pone come struttura sanitaria al servizio degli utenti, con il compito di assisterli nei percorsi PMA sia clinico che di laboratorio, con competenza, attenzione, serietà, appropriatezza, sicurezza e gradualità dei percorsi.

Il nostro impegno per la missione è:

- Garantire l'uniformità di accesso alle prestazioni sanitarie;
- Garantire la qualità tecnica delle prestazioni;
- Garantire la qualità organizzativa del funzionamento della struttura;
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti;
- Valorizzare la professionalità degli operatori;
- Garantire i diritti e la soddisfazione degli utenti;
- L'attenzione alle esigenze personali dell'utente e la partecipazione degli stessi al processo del continuo miglioramento del Centro.

I principi fondamentali ed i fini istituzionali di A.G.I. Medica pongono la coppia, che si rivolge alla nostra struttura per tutelare la propria salute, al centro di un processo organizzativo che parte dall'accettazione della coppia o del paziente fino al termine del trattamento avendo sempre come obiettivo prima quello di garantirgli un'assistenza di alto livello e instaurando con lui un rapporto professionale cortese.

Il servizio ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, provenienza, religione ed opinioni politiche. Viene garantita l'uniformità delle prestazioni e dei trattamenti sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

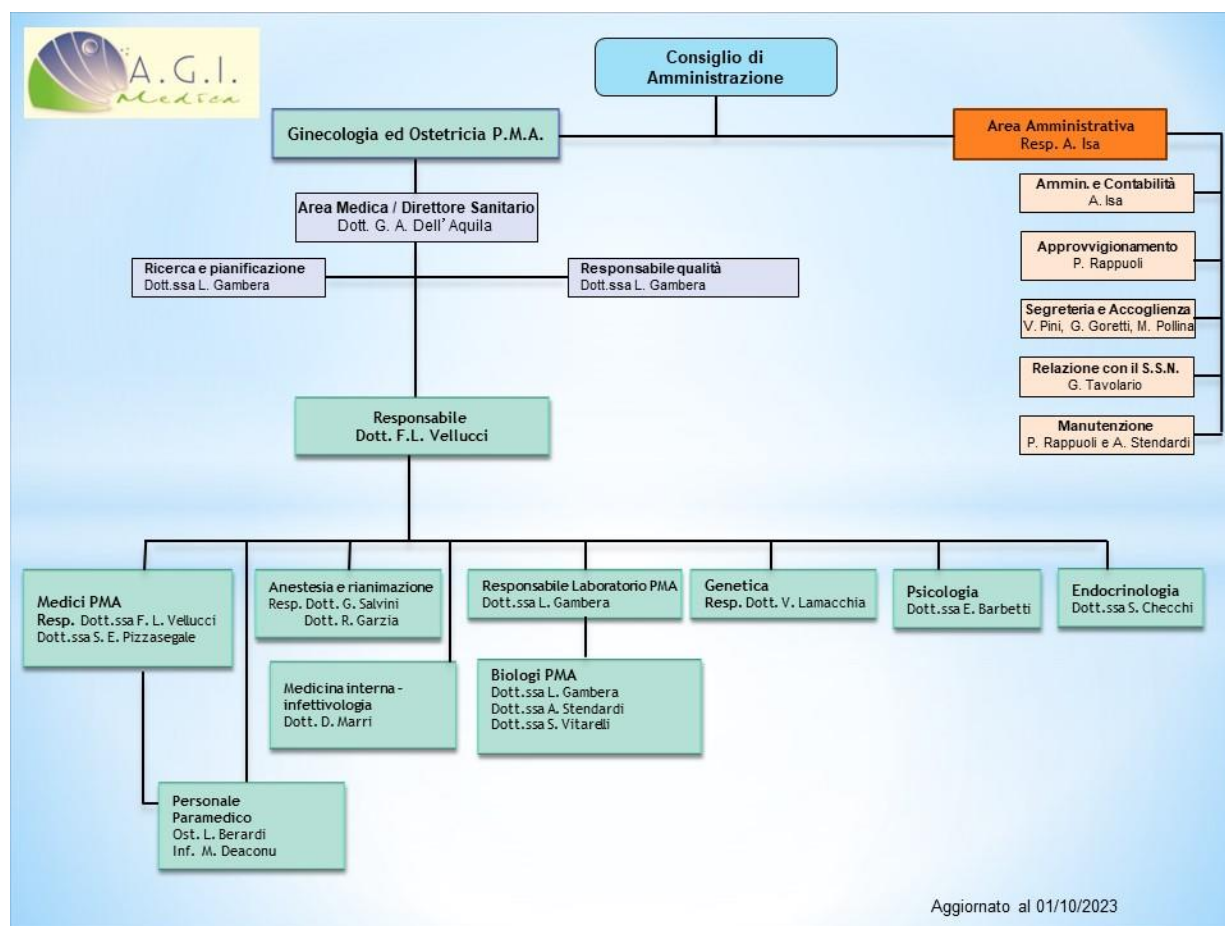
La visione strategica del Centro A.G.I. Medica PMA è orientata a consolidare la propria organizzazione su criteri di adeguatezza e qualità dei servizi offerti in risposta ai bisogni e alle attese dei propri utenti in un contesto di buona gestione delle risorse umane e tecnologiche.

La professionalità degli operatori, la qualità delle tecniche e dei servizi, i tempi di attesa, l'alto livello della tecnologia medica ed il miglior comfort ambientale, contribuiscono al raggiungimento di quegli obiettivi prefissati dalla società, quali il diritto alla salute, innovazione dei servizi erogati, creazione dei percorsi volti all'efficienza ed obiettività.

Inoltre, tutto il personale, con il coordinamento della società e del Direttore Sanitario, garantiscono il massimo della sicurezza nei trattamenti e nei percorsi medici sanitari del cliente.

A.G.I. Medica assicura l'esecuzione delle prestazioni negli orari più confacenti all'utenza e garantisce in tutte le fasi delle prestazioni l'instaurarsi di un rapporto personale diretto.

ORGANIGRAMMA



LA STRUTTURA

La struttura di 420 mq è composta di locali facilmente accessibili, estremamente funzionali, dotati di tutti i comfort, costruiti nel pieno rispetto della normativa vigente.

I nostri punti di forza corrispondono ai desideri dei nostri utenti: massima riservatezza, una cortese, disponibile e chiara accoglienza che guidi il paziente verso le competenze dei migliori specialisti e conseguenti prestazioni sanitarie appropriate, personalizzate e di qualità in tempi rapidi.

Il **Front office**, situato all'ingresso della struttura, è composto da personale qualificato, ben formato e pronto a darvi tutte le informazioni inerenti:

- le prestazioni effettuate all'interno della struttura,
- le modalità d'accesso alle prestazioni,
- la modalità del ritiro dei referti/cartelle in termini di tempi ed orario,
- le informative sulla privacy e sulle prestazioni sanitarie erogate,
- i precorsi di PMA,
- i costi delle prestazioni e le modalità di pagamento.

Al vostro arrivo nel Centro, il personale addetto all'accoglienza provvederà all'accettazione e, quindi, alla registrazione dei dati personali nel software gestionale raccogliendo il consenso al trattamento dati.

Presso la stessa postazione è possibile effettuare il pagamento delle prestazioni erogate, nelle modalità descritte in seguito.

In una apposita bacheca sono presenti il dépliant della struttura, la Carta dei Servizi, il tariffario delle prestazioni, le informative sui precorsi, i questionari di soddisfazione dell'utente e le schede di reclamo o segnalazione. Qualora non fossero presenti potete chiedere al personale del front office.

Al centro della struttura è situato il front office ai cui lati sono localizzati due corridoi. Il corridoio di sinistra è riservato al personale e comprende inoltre la Direzione sanitaria, la Direzione del laboratorio, locali riservati al personale, ingresso al laboratorio, ingresso alla sala chirurgica per il personale medico ed il locale di crioconservazione dei gameti ed embrioni. Il corridoio situato a destra del front office è adibito ad ambulatori, locale per il prelievo del liquido seminale, locale degenza pazienti ed ingresso paziente al blocco chirurgico. Nel blocco centrale della struttura è situata la sala chirurgica ambulatoriale, il laboratorio di embriologia e semiologia. Tale struttura è dotata di strumentazione di alto livello tecnologico, impiantistico ed organizzativo nel pieno rispetto della normativa vigente.

RISORSE UMANE

L'equipe di Medici Specialisti, Embriologi ed il Personale Paramedico sono stati selezionati secondo criteri di eccellenza professionale.

Tutte le figure professionali all'interno di A.G.I. Medica (collaboratori professionali, dipendenti o con contratto esterno), durante l'orario di lavoro sono identificabili tramite il cartellino di riconoscimento sul quale sono indicati il logo di A.G.I. Medica, nome e cognome del dipendente e la qualifica.

Per favorire ulteriormente l'utente, nel riconoscimento del personale operante presso A.G.I. Medica sono fornite al personale divise differenziate nel loro colore così come di seguito descritto:

- Divisa Blu: casacca e pantaloni – personale di laboratorio, personale medico e para medico;
- Camice bianco: personale medico e di laboratorio;

Su tutte le uniformi e divise è presente sulla parte superiore il logo di A.G.I Medica.

Sotto è rappresentato un "Modello di cartellino di riconoscimento".

Logo A.G.I. Medica	Qualifica
Nome e Cognome	

LE ATTIVITA'

L'attività del centro è di Ginecologia ed Ostetricia nel processo della procreazione medicalmente assistita dalla diagnosi alla cura dell'infertilità.

Le nostre Attività sono divise in:

- Attività Diagnostica Ambulatoriale Ginecologica
- Attività di Laboratorio embriologia e di seminologia
- Attività Chirurgica
- Attività Psicologica
- Attività di consulenza medica Genetica
- Attività endocrinologica (attività in collaborazione esterna)
- Attività Urologica / Andrologica (attività in collaborazione esterna)

Le attività del Centro PMA sono svolte secondo procedure dedicate.

L'Attività Ambulatoriale Ginecologica comprende la visita ginecologica, PAP Test, ecografia pelvica e transvaginale, biopsia endometriale.

Le attività ambulatoriali di ginecologia in PMA riguardano la diagnosi e il trattamento della coppia infertile e prevedono l'induzione farmacologica dell'ovulazione, monitoraggi ecografici del ciclo ovarico e della crescita follicolare, la preparazione endometriale.

Le attività di **I Livello** in regime ambulatoriale per la PMA sono: i rapporti mirati (RSM) su ciclo spontaneo o con induzione farmacologica dell'ovulazione e l'Inseminazione intrauterina (anche di tipo eterologo).

Le attività del Laboratorio di PMA comprendono esami diagnostici quali lo spermogramma con Test di capacitazione, il test di vitalità e di frammentazione del DNA spermatico.

Il Laboratorio di PMA esegue la preparazione del liquido seminale (capacitazione) per tecniche di I Livello (Inseminazione Intrauterina IUI) e di II Livello FIVET (Fecondazione In Vitro ed Embryo Transfer) e ICSI (Intracytoplasmic Sperm Injection), ed esegue le suddette tecniche sui gameti delle coppie che eseguono un trattamento nel Centro, oltre alla coltura embrionale.

Esegue la biopsia dell'embrione allo stadio di blastocisti per l'effettuazione della Diagnosi Genetica Preimpianto (III Livello), per malattie monogeniche (PGT-M) e per lo screening delle aneuploidie o riarrangiamenti cromosomici (PGT-A e PGT-SR). L'analisi della biopsia è effettuata in service.

Esegue la crioconservazione di gameti ed embrioni stoccandoli nella propria Banca Criogenica sita nel centro.

L'attività chirurgica ambulatoriale di questo centro PMA prevede l'effettuazione di piccoli interventi diagnostici e terapeutici eseguiti in anestesia locale, secondo protocolli riportati da studi dalla comunità scientifica ed opportunamente approvati dai chirurghi che svolgono la loro attività presso la struttura. Un medico anestesista (collaboratore esterno) è sempre presente per le attività di piccola chirurgia. E' previsto per le attività chirurgiche, nel caso ci fosse la necessità, l'affiancamento di medici specialisti. Le attività in regime di chirurgia ambulatoriale eseguite sono il prelievo degli ovociti, l'isteroscopia diagnostica e operativa, isterosonoscopia, rimozione di polipi endometriali, e biopsia testicolare.

E' presente anche un'attività di consulenza **genetica, psicologica, endocrinologica e andrologica** (collaborazioni esterne).

INFORMAZIONI E SERVIZI GENERALI ALL'UTENZA.

ORARIO D'APERTURA

L'orario d'apertura della struttura al pubblico è il seguente:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,00

Il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00

Recapiti telefonici e corrispondenza :

Tel.: +39 0577222224

e-mail : info@agimedica.it, segreteria.agimedica@gmail.com, agimedica@pec.it

Web: www.agimedica.it

Viale Toselli 94/F - 53100 Siena

- **MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

A.G.I. Medica fornisce prestazioni prevalentemente in regime privato salvo per le prestazioni di procreazione medicalmente assistita che possono essere effettuate in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale per le tecniche di PMA.

L'accesso alle prestazioni di procreazione medicalmente assistita con oneri a carico del SSN è consentito solo nei casi previsti dalla legge e normativi della Regione Toscana tipo età e numero di cicli effettuati anche a livello nazionale per autocertificazione.

Per poter accedere al trattamento con il SSN è necessario presentare, prima dell'inizio del trattamento, alla segreteria della struttura, la richiesta, a nome della paziente, sul ricettario regionale del proprio medico curante con indicazione esatta della prestazione da eseguire e relativo codice regionale oltre ad altre adempimenti amministrativi secondo normative vigenti nazionali o regionali.

Per le prestazioni in regime privato basta la richiesta e un giustificativo della prestazione richiesta.

- **LA PRENOTAZIONE**

E' possibile prenotare le prestazioni sanitarie sia di persona presso la segreteria di A.G.I Medica, per telefono che tramite web.

L'utenza può disdire l'appuntamento presso lo stesso ufficio e nelle stesse modalità senza nessun addebito economico se eseguita almeno 48 ore prima dell'appuntamento.

- **MODALITÀ DI INSERIMENTO ED ACCETTAZIONE**

Al momento del Vostro arrivo presso la struttura il personale di segreteria/accoglienza al front office provvederà alla accettazione controllando i vostri dati anagrafici o alla registrazione dei dati mancanti.

- **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI**

Non è possibile accedere alle prestazioni senza aver firmato il consenso al trattamento dei dati personali.

il personale di segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. E' sempre possibile, secondo le modalità stabilite, la revoca del consenso al trattamento dei dati.

- **CONSENSO INFORMATO**

Il consenso informato, regolamentato da normative di legge, è lo strumento utile a rendere consapevole il paziente del trattamento, tecnica o prestazione che si accinge ad affrontare durante il percorso di cura. Pertanto i contenuti dello stesso riportano spiegazioni dettagliate su indicazioni, controindicazioni, aspetti etici, probabilità di successo, tecniche di laboratorio, rischi, aspetti amministrativi ed economici oltre a quanto necessario.

Non è possibile accedere ai trattamenti / prestazioni che richiedono il consenso senza averlo rilasciato debitamente firmato.

Lo staff clinico, laboratorio, paramedico ed amministrativo è a disposizione per fornire al paziente tutte le informazioni dettagliate, chiare e comprensibili di tutti i contenuti del consenso al fine di metterlo in condizione di effettuare una scelta consapevole di assenso o dissenso al trattamento ponendo la propria firma ove richiesto.

- **LISTE DI ATTESA**

E' possibile che in alcuni casi o per alcune specifiche prestazioni, nell'impossibilità di un'immediata erogazione per fattori legati alla programmazione del Centro e disponibilità di effettuazione di trattamenti in regime di SSN, possano essere create liste di attesa.

- **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

Per alcune prestazioni viene garantita la continuità assistenziale, al fine di garantire la massima tempestività nell'erogazione del servizio. La nostra priorità è di garantire una modalità omogenea e trasparente di accesso alle prestazioni.

- **RITIRO DEI REFERTI/DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

I referti possono essere ritirati presso la segreteria del Centro o essere inviati via mail in base alla richiesta del paziente al momento dell'accettazione.

I referti riguardanti le consulenze medico-specialistiche, indagini diagnostiche e strumentali possono essere ritirati nelle seguenti modalità:

- ✓ Di persona dal diretto interessato;
- ✓ Da una persona delegata munita della relativa delega e del documento d'identità in corso di validità;
- ✓ Tramite web
- ✓ Tramite consegna a domicilio dell'utente previa richiesta ed autorizzazione documentati (servizio a carico del paziente).

Per la richiesta del cartelle cliniche oltre che alle modalità di ritiro sopra elencate si ricorda che un servizio a pagamento e con consegna urgente in 7 gg altrimenti in 30 gg

- **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La riscossione delle prestazioni viene effettuata dal personale amministrativo al front office.

Le modalità di pagamento ammesse sono:

- ✓ POS (bancomat)
- ✓ Carta di credito
- ✓ Contanti
- ✓ Assegno bancario/circolare

Nel caso di trattamenti in regime di convenzione, si ricorda che è possibile effettuare il pagamento del ticket sia con modalità previste dalla Regione Toscana consultabile presso il sito del Regione Toscana oppure presso A.G.I. Medica solo tramite POS dell'Azienda Sanitaria Locale pertanto tramite Bancomat/Carta di Credito.

- **DIVIETI**

All'interno del Centro A.G.I. Medica PMA sono attivi i seguenti divieti:

- ✓ Divieto di fumo (divieto anche per le sigarette elettroniche);
- ✓ Divieto di introdurre animali anche di piccola taglia;
- ✓ Divieto di introdurre e consumare cibi e bevande, salvo negli spazi consentiti;
- ✓ Divieto di accesso alle zone riservate al personale.

RECLAMI E PARTECIPAZIONE

Il Centro A.G.I. Medica PMA garantisce la **Funzione di Tutela** nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il cittadino può altresì fornire suggerimenti e/o proposte che permettano il miglioramento o l'ampliamento dei servizi offerti.

A.G.I. Medica favorisce la partecipazione dell'utente nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio offerto.

I reclami possono essere presentati, durante l'orario di apertura della struttura, al personale amministrativo presso il front office all'ingresso della struttura. E' inoltre possibile presentare reclami, previo appuntamento, alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa.

L'utente può presentare reclamo compilando l'apposito modulo distribuito e consegnando lo stesso compilato presso la segreteria oppure presso gli uffici suddetti.

A.G.I. Medica, una volta ricevute osservazioni, opposizioni o reclami (in qualunque forma presentati) dagli utenti, provvede a dare una pronta risposta.

Per le segnalazioni e/o reclami di non immediata soluzione viene attivata la procedura relativa alla gestione delle non conformità e dei reclami.

STRUMENTI STANDARD - IMPEGNI, INDICATORI E VERIFICHE

- **RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD**

A.G.I. Medica garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso linee guida sia regionali che nazionali relative agli standard con una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essi adeguata evidenza.

- **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Il Centro A.G.I. Medica PMA garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti/pazienti, promuovendo la distribuzione di questionari, indagini campionarie ed elaborazioni statistiche dei dati ottenuti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, il Centro A.G.I. Medica ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura. Tale processo è finalizzato a fissare i nuovi standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma riservata, semplice e confortevole.

Nella tabella sottostante sono indicati gli obiettivi di continuo miglioramento di A.G.I. Medica. Per ogni impegno è indicato il rispettivo indicatore, lo standard richiesto ed il metodo di verifica.

E' necessario specificare che, per quanto riguarda gli indicatori che vengono verificati tramite questionario di soddisfazione ed hanno come standard una media maggiore a 3,5, le rispettive domande prevedono come possibile risposta le seguenti valutazioni:

- 1 corrisponde a **insoddisfatto**;
- 2 corrisponde a **poco soddisfatto**;
- 3 corrisponde a **soddisfatto**;
- 4 corrisponde a **molto soddisfatto**.

Tabella 1: Obiettivi di continuo miglioramento di A.G.I. Medica.

	Impegno	Indicatore	Lo standard	Verifica
Aspetti relazionali	Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio presso la struttura	Sono individuabili le figure professionali presenti in Struttura?	90% si	questionario soddisfazione - non conteggiate le risposte "non ho notato"
	Cortesìa, disponibilità e privacy	Cortesìa, disponibilità e rispetto della riservatezza da parte del personale	media > 3,5	questionario soddisfazione
Accessibilità e logistica interna	Segnaletica esterna difficoltà a trovare la struttura	Facilità di raggiungimento della struttura	media > 3,5	questionario soddisfazione
	Segnaletica interna per trovare il locale per esecuzione prestazione	Soddisfazione sulla cartellonistica interna per trovare l'ubicazione del locale dove si svolge la prestazione	Inferiore a 1% degli accessi	Numero di reclami
Informazione e comunicazione	Orario apertura	Orario di apertura della struttura	Inferiore a 0,5% degli accessi	Numero di reclami
	I mezzi di prenotazione	Difficoltà nell'effettuare la prenotazione	Inferiore a 0,5% degli accessi	Numero di reclami
	Prenotazione prestazione	Tempo intercorso tra prenotazione ed erogazione della prestazione	Inferiore a 0,5% degli accessi	Numero di reclami
Qualità prestazione	Garanzia professionalità degli operatori	Cortesìa, disponibilità e riservatezza degli operatori e dei sanitari durante l'erogazione delle prestazioni	media > 3,5	questionario soddisfazione
		Aggiornamento da parte del personale sanitario	numero di crediti acquisiti presso corsi e congressi	richiesta ai medici copia attestato presenza corsi di aggiornamento
		Informazioni ricevute dallo specialista su diagnosi ed eventuale cura	media > 3,5	questionario soddisfazione
	Garanzie qualità delle prestazioni	Soddisfazione della prestazione ricevuta	media > 3,5	questionario soddisfazione
Creazione di procedure ed istruzione operative interne		adeguato numero di procedure	verifica interna del rispetto delle procedure da parte del personale	
Sicurezza ed igiene		pulizia e comfort dell'ambiente	media > 3,5	questionario soddisfazione
		La struttura ha fornito il necessario per l'igiene delle mani?	90% si	questionario soddisfazione - non conteggiate le risposte "non ho notato"
		Rispetto delle procedure da parte degli operatori	assenza di eventi avversi gravi	verifica del comportamento degli operatori