

# **CARTA DEI SERVIZI**

**VITAN S.A.S. del CENTRO DERMATOLOGICO LISTRO S.R.L.**

Ambulatorio di Dermatologia Convenzionato con S.S.N.

**Direttore Sanitario:** Dott. Luciano Termini

## IL CENTRO DERMATOLOGICO VITAN

Il Centro Dermatologico VITAN nasce dall'esigenza di creare soluzioni dermatologiche a 360°, partendo da un'accurata diagnosi clinica. Autorizzata con provvedimento Prot. n. 299121 del 21/06/2024 dell'ASP di Palermo, VITAN è una struttura sanitaria convenzionata con il S.S.N. totalmente dedicata alla cura della pelle e a tutte le aree di intervento dermatologico.

I principi che guidano e orientano l'attività del Centro, esperienza e competenza, sono i valori che ogni giorno indirizzano l'attività dello staff verso il benessere dei propri pazienti.

La consulenza nasce fin dalla visita specialistica e le esigenze dei pazienti trovano una risposta attraverso l'ausilio di strumenti diagnostici quali check up cutaneo computerizzato e videodermatoscopia, che permettono di ottenere un corretto quadro clinico diagnostico da cui nasce il giusto trattamento.

La capacità erogativa media che la struttura può offrire risulta approssimativamente pari a n° 50 visite giornaliere.

## STRUTTURA

L'ambulatorio si trova in Via Generale Dalla Chiesa 32, a Palermo.

tel: 091 9820060      mail: [info@vitansas.com](mailto:info@vitansas.com)



La sua posizione è ben servita da mezzi pubblici e offre un comodo parcheggio privato.

Alla stessa si accede con sufficiente facilità e non sussistono barriere architettoniche per i portatori di handicap, ad uso dei quali vengono apposte le segnalazioni a norma, collocate a fianco della tabella identificativa esterna adeguatamente visibile.

Il Centro è dotato di una reception, un'amministrazione, n° 4 sale d'attesa e n° 3 sale visite.

L'attività professionale è prevista nei giorni di:

<b>Lunedì</b>	<b>dalle ore 09.00</b>	<b>alle ore 17.00</b>
<b>Martedì</b>	<b>dalle ore 09.00</b>	<b>alle ore 17.00</b>
<b>Mercoledì</b>	<b>dalle ore 09.00</b>	<b>alle ore 17.00</b>
<b>Giovedì</b>	<b>dalle ore 09.00</b>	<b>alle ore 17.00</b>
<b>Venerdì</b>	<b>dalle ore 09.00</b>	<b>alle ore 17.00</b>

## **METODOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

### **Modalità di Accesso:**

Tutte le prestazioni erogate dal nostro ambulatorio vengono eseguite previo appuntamento, preso di persona, oppure telefonicamente al numero dedicato durante l'orario di apertura sopra riportato, o attraverso il CUP dell'ASP di Palermo, oppure ancora contattandoci tramite il nostro sito web "<https://vitanssnconvenzionato.centrodermatologicolistro.it/>" nella sezione "Contatti".

Per accedere alle prestazioni rese in collaborazione e per conto dell'Azienda Sanitaria, è necessario munirsi di impegnativa/prescrizione formulata su modulo del SSN dal medico curante (con nome e cognome dell'assistito, numero della tessera sanitaria con specifiche delle eventuali esenzioni e criteri di priorità, riportate su apposite caselle, indicazioni terapeutica e diagnosi relativa, data, timbro e firma del medico prescrivente)

### **Al primo appuntamento:**

È necessario portare un documento d'identità valido, la tessera sanitaria, l'impegnativa del medico e, se disponibili, eventuali referti medici o esami precedenti relativi alla vostra condizione dermatologica.

### **Referti e certificati sanitari/amministrativi:**

Vengono rilasciati a conclusione della visita.

### **Costi e modalità di pagamento:**

Per le prestazioni erogate dall'ambulatorio in regime di convenzione i costi applicati sono quelli del Tariffario delle Prestazioni Specialistiche del Nomenclatore Regionale, mentre per le prestazioni svolte in libera professione si applica il Tariffario riportato in calce alla Carta dei Servizi ed esposto al banco accettazione.

Il pagamento delle prestazioni libero-professionali avviene dopo la consegna del referto da parte del medico presso il desk di accettazione. Il pagamento del ticket per le prestazioni in convenzione con il SSR avviene, invece, al momento dell'accettazione o prima dell'esecuzione della visita specialistica. In entrambi i casi è possibile pagare mediante: contanti, assegni, bonifico bancario, carta di credito o bancomat. Al pagamento seguirà automaticamente l'emissione della ricevuta fiscale che, se richiesto da parte del paziente, potrà essere inviata anche per mail.

## Gestione Urgenze:

L'ambulatorio di dermatologia si impegna a garantire un'assistenza tempestiva e adeguata per i pazienti con problematiche dermatologiche urgenti. Ecco come gestiamo le urgenze:

1. **Definizione di Urgenza:** le urgenze dermatologiche includono condizioni che richiedono un intervento immediato per prevenire complicazioni, come dermatiti acute, reazioni allergiche severe, infezioni cutanee e lesioni sospette.
2. **Accesso alle Urgenze:** i pazienti che ritengono di avere un problema dermatologico urgente possono contattare il nostro ambulatorio telefonicamente o recarsi direttamente presso la nostra struttura.
3. **Valutazione Preliminare:** all'arrivo, ogni paziente sarà sottoposto a una valutazione preliminare da parte del personale medico, che stabilirà il grado di urgenza della situazione.
4. **Priorità di Assistenza:** i casi identificati come urgenti verranno trattati con priorità rispetto agli appuntamenti regolari. Se necessario, il personale medico provvederà a garantire una visita il prima possibile.
5. **Seguimento:** dopo la valutazione e il trattamento iniziali, i pazienti con problemi urgenti riceveranno indicazioni sul follow-up e su eventuali ulteriori terapie da seguire.

## Patologie trattate:

- Acne
- Afte
- Allergie della pelle (Dermatiti)
- Alopecia
- Angioma infantile
- Angiomapiano
- Angioma rubino
- Angioma stellare
- Basilioma
- Carcinoma spinocellulare
- Cheratosi seborroiche
- Cheratosi attiniche
- Cicatrici da acne
- Cicatrici inestetiche
- Cisti
- Condilomi
- Cuperose
- Dermatite atopica
- Dermatite seborroica
- Eczema
- Epitelioma basocellulare
- Fimosi
- Lichen scleroatrofico
- Lipomi

- Lupus eritematoso
- Malattie sessualmente trasmesse
- Melanoma
- Melasma
- Micosi-funghi
- Mollusco contagioso
- Nevi-Nei
- Nevo di Beker
- Nevo di Ota e di Ito
- Orticaria
- Poichilodermia
- Psoriasi
- Rinofima
- Rosacea
- Scabbia
- Sclerodermia
- Verruche
- Vitiligine

#### Visite:

- Mappatura Nei- Epiluminescenza
- Visita dermatologica
- Visita dermatologica pediatrica
- Visita per acne
- Visita per malattie sessuali
- Visita per unghie
- Visita tricologica

#### Terapie:

- Asportazione di condilomi vulvari e peritali
- Asportazione di condilomi vaginali
- Asportazione o demolizione locale di lesione di tessuto cutaneo e sottocutaneo mediante cauterizzazione o folgorazione
- Asportazione o demolizione di lesioni del pene
- Asportazione di lesione di tessuto cutaneo e sottocutaneo mediante crioterapia
- Crioterapia
- Dermatoscopia digitale
- Test epicutanei a lettura ritardata (*PATCH TEST*)
- Test percutanei e intracutanei a lettura immediata (*PRICK TEST*)

Cod. SSN	Prestazione	Ticket	Tariffario
897D	Visita dermatologica	X	€ 60,00
8901D	Visita dermatologica di controllo entro il mese	X	€ 40,00
86301	Asportazione di lesione di tessuto cutaneo e sottocutaneo mediante crioterapia	X	€ 40,00
86303	Asportazione o demolizione locale di lesione di tessuto cutaneo e sottocutaneo mediante cauterizzazione o folgorazione	X	Da € 100,00 a € 150,00
71301	Asportazione di condilomi vulvari e peritali	X	
70331	Asportazione di condilomi vaginali	X	
642	Asportazione o demolizione di lesioni del pene	X	
91905	Test epicutanei a lettura ritardata ( <i>PATCH TEST</i> )	X	€ 100,00
91906	Test percutanei e intracutanei a lettura immediata ( <i>PRICK TEST</i> ):	X	€ 100,00

### STANDARD DI QUANTITÀ E QUALITÀ

Il sistema di gestione implementato dall'ambulatorio prevede il miglioramento continuo delle prestazioni di tutte le attività. Esso si basa sul monitoraggio continuo e costante delle attività, attraverso alcuni indicatori di prestazione, legati alle leggi cogenti e al punto di vista dei pazienti e del personale. A tal fine, l'ambulatorio conduce indagini presso la Clientela avvalendosi di specifici strumenti quale il questionario di gradimento, disponibile in sala d'attesa.

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in ambulatorio sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con la Clientela, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento. Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria, volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive. VITAN s'impegna a stabilire dei tempi di attesa che soddisfino i propri Utenti, e a prendere tutte le iniziative volte al rispetto degli stessi.

Tali standard sono considerati un vero e proprio punto di riferimento per i cittadini-utenti che si rivolgono al nostro ambulatorio e rappresentano una dichiarazione d'impegno del livello di qualità del servizio che la nostra Organizzazione è in grado di esprimere, costituendo una forma di garanzia per l'utente. Al fine di verificare il mantenimento degli impegni presi, per ogni standard sono stabiliti opportuni indicatori, così come le modalità di rilevazione dei dati relativi.

I dati di verifica del rispetto degli standard, così come il grado di soddisfazione degli utenti, sono annualmente resi noti all'utenza mediante la loro affissione nella bacheca presente in sala d'attesa.

Qualora l'ambulatorio non dovesse rispettare gli impegni declinati nella Carta, gli utenti potranno manifestare il loro disappunto mediante il Modulo di Reclamo, disponibile in sala d'attesa. VITAN s'impegna a fornire un esaustivo riscontro entro 5 giorni dalla sua presentazione, contattando il reclamante allo scopo di sanare il disservizio palesatosi.

INDICATORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD/OBIETTIVO
Chiarezza delle informazioni	Misura la soddisfazione dell'utenza circa la chiarezza delle informazioni sanitarie ricevute (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio pari a 5, sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	95% con giudizio "5"
Competenza e conoscenza del personale	Misura la soddisfazione dei pazienti per la competenza e conoscenze mostrate dal personale (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio pari a 5, sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	95% con giudizio "5"
Tempo di ascolto del personale sanitario	Misura il grado di soddisfazione relativo al tempo di ascolto del paziente da parte del personale medico-sanitario (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio pari a 5, sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	95% con giudizio "5"
Comfort e pulizia degli ambienti	Misura il grado di soddisfazione relativo al comfort e pulizia degli ambienti (N° di pazienti che hanno espresso un giudizio pari a 5, sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	95% con giudizio pari a "5"
Reclami	Monitora, attraverso l'apposito registro, il n° di reclami presentati annualmente dall'utenza	≤ 10 reclami/anno

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati, ogni anno, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Inoltre, i dati di verifica del rispetto degli standard sono, annualmente, resi noti all'utenza mediante affissione nella bacheca presente in sala d'attesa.

## STRUMENTI A TUTELA DEI PAZIENTI E MODALITÀ DEL LORO UTILIZZO

### Riservatezza dei dati personali:

VITAN garantisce il rispetto e la riservatezza sui dati sensibili dei pazienti secondo quanto previsto dalla legge in vigore. In qualsiasi istante, i pazienti possono accedere ai propri dati, modificarli o chiederne la cancellazione, fatti salvi gli obblighi derivanti da altre leggi.

L'ambulatorio si impegna a non divulgare i dati personali a nessuna società farmaceutica, società di analisi demoscopica o statistica o qualsiasi altro soggetto che non sia direttamente connesso con il Ministero della Salute, con l'Assessorato Regionale della Sanità o con l'Autorità inquirente.

### Reclami:

VITAN presta la massima attenzione ad eventuali reclami da parte dei pazienti, assicurandone l'analisi e la valutazione attenta ed obiettiva; infatti, i reclami dei pazienti sono accolti come motivazioni di miglioramento. I pazienti possono inoltrare i propri motivati reclami attraverso il modulo apposito in distribuzione in sala d'attesa.

Al fine di garantire una risposta appropriata ed un'azione correttiva efficace e rapida, il modulo dei reclami deve essere compilato in ogni sua parte in modo preciso e chiaro.

I reclami dovranno essere presentati entro 5 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con l'art. 14 comma 5 del D.lgs. 502/92 e ss.mm.ii. Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre le proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

Il responsabile Qualità comunicherà all'interessato, entro 5 giorni dal momento di ricezione del reclamo, le azioni adottate nel caso specifico. Il responsabile ufficio relazioni con il pubblico si metterà in contatto con il paziente che ha inoltrato il reclamo per avere eventuali ulteriori chiarimenti e per notificarne l'avvenuta risoluzione. La direzione, comunque, si impegna a risolvere i reclami fondati dei pazienti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio, sia eliminando la causa.

**Reclami, osservazioni e suggerimenti possono essere inoltrati:**

Dal lunedì al venerdì, a partire dalle ore 11

**Via telefono**

Ufficio Rapporti con il Pubblico

Tel. 091 9820060.

Dal lunedì al venerdì, a partire dalle ore 11

**Via e-mail/pec**

VITAN S.A.S. DEL CENTRO DERMATOLOGICO LISTRO S.R.L.

Ufficio Qualità

e-mail: info@vitansas.com

**Via posta**

VITAN S.A.S. DEL CENTRO DERMATOLOGICO LISTRO S.R.L.

Via Generale Carlo Alberto Dalla Chiesa, 32

90143 Palermo

**Di persona**

Via Generale Carlo Alberto Dalla Chiesa, 32

90143 Palermo

## DIRITTI DELL'UTENTE

A tutti gli utenti sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

- L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- L'utente ha diritto di ottenere dal medico e/o professionista informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria diagnosi e cura ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

## DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei Servizi Sanitari della Struttura Sanitaria.

### I DOVERI

- L'Utente, quando accede alla Struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Clienti, con la volontà di collaborare con tutto il personale.
- L'accesso alla Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Cliente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.
- L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- È un dovere di ogni Cliente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- Chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- Nella Struttura Sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere all'interno della Struttura Sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi o modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti i Clienti.

- È opportuno che i Clienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura Sanitaria utilizzando i percorsi ad essi riservati.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura Sanitaria ed il benessere del Cliente.
- L'Utente 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.

### CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO

L'ambulatorio aderisce ai principi della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo, approvata il 20 novembre 1989 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e ratificata nel nostro paese con la legge n. 176 del 27 maggio 1991:

Il bambino ha diritto:

- ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione;
- al godimento del massimo grado raggiungibile di salute;
- ad essere assistito in modo "globale";
- a ricevere il miglior livello di cura e assistenza;
- al rispetto della propria identità;
- al rispetto della propria privacy;
- alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale;
- ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano;
- ad essere protetto da ogni forma di violenza, di maltrattamento o di sfruttamento, di abbandono o di negligenza.