

CENTRO MEDICO SAN LUCA

Viale Orazio FLACCO, 11/5 - 70125 Bari
Tel.: 0805617851 - mail: procreazione@gmail.com



Carta dei Servizi

INDICE

- 1) INTRODUZIONE
- 2) ATTESTAZIONE
- 3) PRESENTAZIONE
- 4) STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- 5) CENTRO PMA INFERTILITA' FEMMINILE
- 6) CENTRO PMA INFERTILITA' MASCHILE
- 7) UNITA' PERATIVA CHIRURGIA AMBULATORIALE
- 8) I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI
- 9) IMPEGNO E QUALITA'
- 10) INFORMAZIONI UTILI
- 11) SCHEDA RECLAMI
- 12) QUESTIONARIO

INTRODUZIONE

Gentile Utente,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'impegno del Centro Medico San Luca, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire e vuole proporsi come momento di accoglienza, di reciproca conoscenza e scambio con tutti coloro che si rivolgono alla struttura fiduciosi di trovarvi un sostegno e un concreto aiuto.

Si possono in questo modo ottenere prestazioni più appropriate ed adeguate alla propria situazione, sentirsi partecipi di quanto viene fatto nei propri confronti, avere migliore consapevolezza dei propri diritti, doveri e comportamenti da tenere.

E' possibile contribuire attraverso segnalazioni a colmare le deficienze che inevitabilmente si verificheranno, così da mettere in condizione la nostra struttura di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

Attestazioni

Fondata a Bari nel 1986 e situata, nel Centro di Bari, confinante con il Policlinico Universitario, la struttura sanitaria "Centro Medico San Luca" si estende per circa 800 Mq., tutti sullo stesso livello.

- E' una Struttura Sanitaria Specialistica Ambulatoriale Chirurgica (autorizzazione n° 3697/99);
- E' il primo Centro Medico Specialistico di Diagnosi e Cura della Infertilità di Coppia della Puglia con Autorizzazione specifica per Diagnostica Genetica;
- E' un Centro di Procreazione Medicalmente Assistita di primo e secondo livello (autorizzazione regionale n° 1795 del 28.11.2006) iscritto al Registro Nazionale di PMA dell'Istituto Superiore di Sanità;
- Istituto dei Tessuti, con riferimento al Centro Nazionale Trapianti;

PRESENTAZIONE

Struttura Organizzativa

Il Centro Medico San Luca è in grado di far fronte ad ogni tipo di patologia relativa all'infertilità di coppia avvalendosi della collaborazione di specialisti nel campo della Ginecologia, della Infertilità femminile e maschile, dell'Embriologia (Approvvigionamento, Controllo, Lavorazione e Conservazione di cellule e tessuti riproduttivi) e della Andrologia. Il Centro Medico San Luca attraverso una organizzazione scientifico-amministrativa, fornita di un sistema computerizzato a rete integrato, affronta in maniera moderna la complessità degli archivi e delle apparecchiature tecnico scientifiche di ultima generazione. [L'organigramma è nell'Allegato 2 al MQ.](#)

Controllo delle cause genetiche di infertilità	mappa cromosomica, indagine per la fibrosi cistica, microdelezione cromosoma y, studio della frammentazione del DNA degli spermatozoi;
Screening ematologici	esami ematochimici generali, di normale funzionalità dei vari apparati, indagini infettivologiche, virali e complesso torch (i prelievi sono effettuati in sede, gli esami sono eseguiti presso laboratori affiliati);
Screening microbiologicogenito-urinario	ricerca di batteri e miceti presenti a livello uretrale, vaginale e cervicale (esame batteriologico a fresco effettuato in sede e/o tamponi uretrali, vaginali e cervicali inviati a laboratori analisi esterni) eventuale trattamento farmacologico di infezioni da microrganismi patogeni;
Screening endocrini	dosaggi ormonali relativi alla sfera sessuale;
Esame obiettivo e visita ginecologica	valutazione basale e manuale degli organi genitali interni ed esterni;
Monitoraggio ecografico ed ormonale dell'ovulazione	controllo ecografico seriato eseguito nella prima metà del ciclo (fase follicolare), durante l'ovulazione (fase ovulatoria) e nella seconda metà del ciclo (fase luteale), al fine di evidenziare l'attività ovarica con l'eventuale sviluppo follicolare, liberazione dell' ovocita e formazione del corpo luteo e monitoraggio di terapie mediche di induzione della crescita follicolare multipla;
Monitoraggio ecografico ed ormonale della funzionalità uterina	controllo ecografico seriato eseguito nella prima metà del ciclo (fase follicolare), durante l'ovulazione (fase ovulatoria) e nella seconda metà del ciclo (fase luteale), al fine di evidenziare le modificazioni endometriali ed il monitoraggio di terapie mediche di induzione dell'ovulazione

isterosonografia	valutazione della pervietà tubarica, sotto guida eco-color doppler, mediante introduzione di soluzione fisiologica sterile in cavità uterina;
isteroscopia diagnostica	valutazione diretta, mediante endoscopio, della morfologia e delle caratteristiche del canale cervicale e della cavità uterina: consente una valutazione istologica e infettivologica dell'endometrio;
isteroscopia operativa	valutazione del canale cervicale e della cavità uterina con strumento operatorio di patologie benigne dell'utero (polipi, sinechie, setti). La parte operatoria viene eseguita contestualmente all'indagine diagnostica;
Inseminazione artificiale	<p>introduzione di liquido seminale nell'apparato genitale femminile mediante un catetere sterile. In base alla sede in cui si rilascia il campione seminale trattato in laboratorio si distinguono vari tipi di inseminazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intravaginale: seme depositato in vagina; • intracervicale: seme depositato nel canale cervicale; • intrauterina: seme depositato al fondo della cavità uterina; • intraperitoneale: seme depositato nel cavo del Douglas;
FIVET - fecondazione in vitro e trasferimento degli embrioni	<p>tecnica di riproduzione assistita nella quale la fecondazione è ottenuta in laboratorio (in vitro).</p> <p>Si distinguono tre momenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prelievo ovocitario e raccolta del seme, con conseguente inseminazione in vitro; 2. coltura cellulare; 3. trasferimento endouterino degli embrioni ottenuti
ICSI-PICSI inseminazione intracitoplasmatica degli spermatozoi	<p>tecnica di fecondazione assistita caratterizzata dalla iniezione di un singolo spermatozoo nel citoplasma dell'ovocita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prelievo ovocitario e raccolta del seme; • inseminazione intracitoplasmatica in vitro; • coltura cellulare; • trasferimento endouterino degli embrioni ottenuti;
Crioconservazione di ovociti spermatozoi ,embrioni e tessuti gonadici	conservazione in azoto liquido (-195,5°C) di gameti, embrioni, tessuto ovarico e testicolare. Sono applicate due metodiche di crioconservazione: il congelamento lento che si avvale di congelatori programmabili e il congelamento ultrarapido, ovvero la vitrificazione.
Colposcopia e diagnosi dei tumori ginecologici	servizio di colposcopia e citologia: diagnosi precoce dei tumori del collo dell'utero diagnosi infezioni papilloma virus;
Ecografia transvaginale o addominale	L'ecografia transvaginale è un esame diagnostico-strumentale ginecologico non invasivo. Può essere bidimensionale o tridimensionale,

	<p>si associa abitualmente alla visita ginecologica e permette di valutare gli organi riproduttivi interni e gli organi circostanti attraverso una sonda posizionata in vagina o sull'addome.</p>
Diagnosi Prenatale	<ul style="list-style-type: none"> • servizio di diagnosi prenatale; • eco translucenza nucale alla 13° sett. di gestazione; • eco morfologica alla 22° sett. di gestazione; • villocentesi; • amniocentesi.
Esame del liquido seminale	<p>valutazione delle caratteristiche fisiche dello sperma, della concentrazione, motilità e morfologia degli spermatozoi;</p>
Spermicoltura	<p>spermicoltura: valutazione infettivologica del campione seminale (effettuata presso laboratori di analisi collegati);</p>
Tampone uretrale	<p>tampone uretrale: ricerca di batteri e miceti su prelievi endouretrali (tamponi eseguiti in sede ed esaminati presso laboratori analisi idonei) ed eventuale trattamento farmacologico di infezioni da microrganismi patogeni;</p>
Dosaggi ormonali	<p>dosaggi ormonali relativi alla funzionalità testicolare e ovarica.</p>
Ecografia scrotale	<p>valutazione ecografica, morfologica e flussimetrica del contenuto scrotale (testicoli, epididimi, deferenti, vasi arteriosi e venosi);</p>
Agoaspirazione testicolare	<p>aspirazione microchirurgica epididimale degli spermatozoi</p>
TESE	<p>aspirazione microchirurgica testicolare degli spermatozoi</p>
Biopsia testicolare	<p>estrazione testicolare degli spermatozoi mediante biopsia</p>
Trattamento spermatozoi 1	<p>metodo pellet e swim-up: gli spermatozoi sono lavati mediante centrifugazioni e successivamente lasciati migrare in un terreno di coltura stratificato sul pellet</p>
Trattamento spermatozoi 2	<p>metodo del gradiente di Silicio: consente il recupero di spermatozoi di buona qualità in seguito a centrifugazioni del campione seminale stratificato su diversi gradienti di Silicio;</p>
Conservazione spermatozoi	<p>conservazione di spermatozoi mediante congelamento a basse temperature. I campioni seminali sono conservati in paillettes, in banche di azoto liquido a -196°C in modo da evitare la distruzione da parte di</p>

	batteri o per opera di modificazioni biochimiche; crioconservazione di
Varicocele	chirurgia del varicocele;
La Chirurgia Ambulatoriale	<p>La Chirurgia Ambulatoriale propone una modalità di assistenza diretta adatta ad utenti che presentino patologie che non necessitino di ospedalizzazione.</p> <p>L'ammissione avviene dopo accurati esami clinici e visite mediche. Il tutto a cura di personale medico e infermieristico ad alta preparazione specifica. Il paziente ha il vantaggio di tornare a casa lo stesso giorno dell'intervento.</p> <p>Le procedure di ricovero sono semplificate al massimo e spesso ricondotte a pochi accessi:</p>
Accesso pre- operatorio	<ul style="list-style-type: none"> · compilazione della scheda anamnestica · visita dell'anestesista · esami ematologici · elettrocardiogramma · compilazione della cartella clinica -documentazione sanitaria di eventuali ricoveri o accertamenti precedenti - elenco farmaci assunti · illustrazione e firma del consenso informato
Accesso pre- intervento	<ul style="list-style-type: none"> · accettazione intervento chirurgico · valutazione dimissibilità · dimissione entro la stessa giornata
Accesso post operatorio	<ul style="list-style-type: none"> · visita di controllo
Reperibilità post operatoria	i pazienti possono mettersi in contatto diretto con il centro San Luca o con il chirurgo nelle 24 ore successive all'intervento grazie ad un numero telefonico dedicato.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Diritti del Cittadino

La legge 502/92 che ha riorganizzato l'assistenza sanitaria ha con l'articolo 14 "**diritti del cittadino**" introdotto una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di "**indicatori**" relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'art. 14 della 502/92 "diritti dei cittadini" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, all'accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente, al confort, alla privacy.

La carta dei servizi è essenzialmente volta alla **tutela dei diritti del cittadino**.

L'erogazione dei servizi del Centro Medico San Luca avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche;

Imparzialità

Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti equi, trasparenti ed imparziali;

Continuità

Il Centro Medico San Luca garantisce l'attuazione del diritto di scelta e l'informazione tecnica a quell'utente che, per le caratteristiche, non rientra nei criteri di erogazione dei programmi riabilitativi;

Appropriatezza

Le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori;

Partecipazione

La San Luca garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso le seguenti modalità:

- attivazione di un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità d'accesso;
- periodiche rilevazioni del grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi, mediante un questionario predisposto.

Efficienza ed Efficacia

Il Centro Medico San Luca è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia;

Eguaglianza dei diritti

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto della specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;

Rispetto dei diritti della dignità e della riservatezza

In nessun modo le esigenze terapeutiche organizzative devono compromettere il rispetto della persona malata.

ETICA, INNOVAZIONE E RICERCA

Il Centro Medico San Luca ritiene di fondamentale importanza l'adozione di una corretta Politica per la Qualità, per il pieno soddisfacimento della propria missione naturale in un'ottica di miglioramento continuo della qualità. Per la determinazione dell'assetto organizzativo e la definizione dei processi di erogazione delle attività, servizi, interventi e prestazioni, s'ispira ai seguenti principi:

1. Centralità del paziente

Il centro medico san luca pone al centro dell'assistenza il paziente con rispetto e attenzione ai bisogni, alle preferenze ed ai valori del paziente, garantendo che questi valori guideranno ogni decisione clinica

2. Etica dell'organizzazione

- definizione delle politiche, delle responsabilità, delle funzioni e dei comportamenti organizzativi coerenti con l'obiettivo aziendale;

- organizzazione delle attività nel rispetto delle aspettative dell'utente;
- promozione della consapevolezza del personale dipendente circa il ruolo ricoperto all'interno del sistema qualità aziendale.

3. Qualità delle cure e verifica dei risultati

- massima attenzione alla definizione e al monitoraggio della qualità delle cure; • gestione di processi di miglioramento continuo della qualità;
- sistema informativo orientato alla valutazione delle prestazioni.

4. Integrazione e continuità delle cure

- Integrazione e coordinamento tra le diverse professionalità e le varie unità organizzative in cui è articolata la struttura garantendo la continuità delle cure.

5. Innovazione scientifica, Ricerca ed Efficacia

- Promozione dell'innovazione, della formazione, dell'aggiornamento; • promozione della ricerca clinica.

6. Eguaglianza ed Informazione

- Garanzia per gli utenti di pari opportunità nell'accesso alle attività della San Luca con una particolare attenzione alla personalizzazione.

7. Efficienza e Responsabilità

- Riduzione degli sprechi e delle inefficienze organizzative e gestionali;
- Promozione dell'autonomia e della responsabilità di ogni componente della struttura.

8. Sviluppo professionale

- Promozione, ad ogni livello funzionale, di opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale anche attraverso momenti di confronto con altri soggetti operanti sul territorio;
- Identificazione e promozione delle potenzialità e delle abilità di ciascuno all'interno dell'organizzazione.

9. Rispetto della riservatezza

All'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal GDPR 679/2016. e' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono nel corso della degenza. i medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente;

10. Sicurezza

Attenzione alla sicurezza fisica dei lavoratori e degli utenti attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

11. Igiene

- Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con prevalente utilizzo di materiali monouso; • sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente;
- Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

12. Antincendio

- Adeguata dotazione di mezzi antincendio;
- Pannelli identificativi nei corridoi;
- Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza; • addestramento del

personale di reparto;

- Presenza di squadra d'emergenza addestrata.

13. Elettricità e rischi connessi

- Impiantistica elettrica a norma di legge;
- Impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni);
- Controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici.

14. Piano di sicurezza

Accurato piano di sicurezza, approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto delle normative.

15. Impianti tecnologici

- Impianti tecnologici a norma di legge;
- Controlli periodici della sicurezza meccanica.

16. Rapporto con Istituzioni e Organi di Informazione:

- Collaborazione con le Istituzioni esterne;
- Istituzione di rapporti di collaborazione con gli organi di informazione affinché la comunicazione con il pubblico sia sempre più efficace.

Dovere degli utenti

Devono essere rispettati da parte degli utenti i doveri e le norme di civile convivenza, nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate, con la volontà di collaborare con il personale medico ed infermieristico e nell'osservanza delle regole e delle norme della Struttura.

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.

INFORMAZIONI UTILI

SAN LUCA s.r.l.

Viale Orazio Flacco, 11/5 70124 Bari (BA)
Telefono e Fax 080 5617851 procreazione@gmail.com

Orari di apertura

La struttura apre alle ore 08.00 e chiude alle ore 13.30 dal lunedì al sabato.

Riapre alle ore 16.00 e chiude alle 20.00 dal lunedì al venerdì.

Gli orari di esercizio possono essere prolungati a seconda di esigenze programmabili.

Come raggiungerci

Il Centro Medico San Luca è adiacente al Policlinico Universitario di Bari.

In **auto** : dall'autostrada prendere l'uscita Bari Sud;

dalla superstrada: svincolo tangenziale numero 10A, direzione Bari-Piccone-Policlinico;

In **treno** : circa 10 minuti a piedi dalla Stazione Centrale, dalla Ferrovia Bari-Nord

Consultare il sito: www.trenitalia.it

In **autobus**: esistono numerosi autobus, fermata Policlinico, confinante con il Centro Medico San Luca.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Reclami

Il Vostro reclamo è per il Centro Medico San Luca il punto di partenza per incentivare azioni di miglioramento coinvolgendo tutti gli operatori, ciascuno nell'ambito della propria competenza, considerandolo uno strumento della qualità totale. Il reclamo indica un'insoddisfazione generata da un disservizio, o da un evento o azione negativa.

Quando insorge questo tipo di problema è necessario capire la causa, valutare l'effetto e trovare la soluzione con la consapevolezza che l'insoddisfazione che genera il reclamo è una percezione soggettiva, un elemento variabile. Il Centro Medico san Luca considera il reclamo uno strumento fondamentale per migliorare i propri servizi, i rapporti con i cittadini e le istituzioni, svolgere in maniera corretta una funzione di accoglienza e di tutela. Desidera rispondere ad ogni reclamo per instaurare o mantenere un rapporto di fiducia con il paziente.

La Direzione ritiene importante che gli operatori dei servizi ed il paziente possano chiarire l'accaduto.

A tal fine è stata predisposta una **procedura di reclamo** che coinvolge i responsabili dei servizi e singoli operatori che relazioneranno circa l'evento o l'azione negativa per consentire di fornire una risposta chiarificatrice al paziente e risolvere eventualmente il problema.

Procedura di Reclamo

Il reclamo può essere comunicato verbalmente in accettazione oppure per iscritto mediante la scheda reclami:

1. presentazione del reclamo alla segreteria negli orari di apertura della struttura oppure via mail/internet a procreazione@gmail.com . il reclamo viene registrato dalla segreteria;

3. il responsabile clinico raccoglie le informazioni e inoltra il reclamo alla Direzione Sanitaria;

4. il Responsabile Clinico avvia le verifiche necessarie;

5. il Responsabile Clinico relaziona alla Direzione Sanitaria;

6. la Direzione Sanitaria risponde al paziente nel minor tempo possibile.

Scheda per reclami, suggerimenti ed osservazioni

GENTILE Signore / Signora,

con questa scheda, Lei ha l'opportunità di esprimere le Sue osservazioni, i Suoi suggerimenti o di presentare un formale reclamo per eventuali disservizi, atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Si avverte che la presente scheda deve pervenire entro 15 giorni dal momento in cui la S.V. abbia avuto conoscenza o sia stata oggetto di un comportamento o atto lesivo dei Suoi diritti.

Questa scheda può essere consegnata alla segreteria o direttamente dall'Utente alla Direzione Sanitaria che, nel caso di reclamo, provvederà a rispondere per iscritto entro 30 giorni dalla data di protocollazione.

È importante che tale scheda venga compilata e firmata al fine di poter procedere alla risoluzione del Suo problema e quindi a rimuovere l'eventuale disservizio segnalato.

Si fa presente che le indicazioni circa il servizio, il giorno e l'ora in cui si è verificato l'evento segnalato costituiscono elementi indispensabili per giungere alla piena comprensione dello stesso.

Le informazioni che saranno acquisite attraverso la presente saranno trattate in forma anonima nel pieno rispetto di quanto stabilito nel Regolamento Europeo GDPR 679/2016. Sarà inoltre garantito il massimo riserbo sulle informazioni ricevute.

Grazie

IL DIRETTORE SANITARIO

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

La filosofia aziendale del Centro Medico San Luca pone il paziente al centro dell'attività; il Centro considera la qualità elemento determinante. L'attenzione è focalizzata sulla qualità percepita dal paziente ottimizzando l'impiego delle proprie risorse.

- Il personale amministrativo dell'accettazione, il personale medico e quello infermieristico non sono autorizzati a ricevere da parte dell'utente richieste di prestazioni non dovute diverse da quelle enunciate al momento della prenotazione.

- Nel caso di rinuncia a cure o a prestazioni programmate l'utente è obbligato ad informare tempestivamente sia il personale sanitario che il personale amministrativo della struttura: in caso contrario verranno addebitati eventuali costi.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Gentile Cliente/Paziente, per rendere sempre più efficiente il nostro Sistema di Gestione Qualità e migliorare il servizio, Le chiediamo di comunicarci le Sue Valutazioni attraverso il presente questionario da compilare in ogni sua parte.

Sig/Sig.ra (facoltativo) _____ Data _____

Indichi il Suo giudizio in relazione alla importanza ed al livello di soddisfazione sulla base della seguente scala dei valori: 1 = Scadente 2 = Sufficiente 3 = Discreto. 4 = Buono. 5 = Ottimo

- Cortesia del personale dell'accettazione
- Sensibilità del personale nel rispondere alle sue esigenze
- Informazioni ricevute dai medici sulla diagnosi e la cura
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Economicità del servizio
- Pulizia e igiene del centro
- Valutazione complessiva del servizio fornitole

Età

- inferiore a 18 anni
- da 18 a 30 anni
- da 31 a 50 anni
- da 51 a 70 anni
- oltre 70 anni

Titolo di studio

- licenza elementare
- diploma scuola
- superiore
- laurea
- nessuno

Servizio ricevuto

- PMA
- chirurgia ambulatoriale
- ambulatorio ginecologia
- ambulatorio andrologia

Eventuali osservazioni e suggerimenti

Eventuali segnalazioni di specifici disservizi

Nel ringraziarLa per la preziosa collaborazione Le ricordiamo che le risposte saranno trattate in modo confidenziale ed al solo fine di migliorare il livello di qualità del servizio offerto ai nostri Clienti/Pazienti.

Firma (facoltativa)

SCHEDA PER RECLAMI SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI

GENTILE Cliente/Paziente,

con questa scheda, Lei ha l'opportunità di esprimere le Sue osservazioni o i Suoi suggerimenti o di presentare un formale reclamo per eventuali disservizi contro atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza fornite. Questa scheda può essere consegnata direttamente al Centro Medico San Luca o spedita tramite posta, Fax o e-mail. Nel caso di reclamo la direzione provvederà a risponderLe. È importante che venga compilata e firmata al fine di poter procedere alla risoluzione del Suo problema e quindi a rimuovere l'eventuale disservizio segnalato. Si fa presente che le indicazioni circa il servizio, il giorno e l'ora in cui si è verificato l'evento segnalato costituiscono elementi indispensabili per giungere alla piena comprensione dello stesso. Le informazioni che saranno acquisite attraverso la presente saranno trattate in forma anonima nel pieno rispetto di quanto stabilito nel Regolamento Europeo GDPR 679/2016. Sarà inoltre garantito il massimo riserbo sulle informazioni ricevute.

COGNOME _____ NOME _____ NATO A _____ IL _____ RESIDENTE IN
VIA _____ N° _____ COMUNE _____ PROV _____
TELEFONO _____ MAIL _____ COGNOME _____ NOME _____ NATO
A _____ IL _____ RESIDENTE IN VIA _____ N° _____
COMUNE _____ PROV _____ TELEFONO _____ MAIL _____ EVENTUALE GRADO DI PARENTELA

Reclamo Suggerimento Osservazione

Segnala quanto segue per conto di: Se Stesso o Altra persona

Servizio interessato: _____ Data e ora in cui si è verificato l'episodio _____ Operatori coinvolti nell'evento
_____ Descrizione dell'evento _____

_____ Data segnalazione _____ Firma _____ Indirizzo presso il quale desidera ricevere la
risposta o numero di fax o indirizzo

e-mail:

NOME _____ COGNOME _____
VIA _____
COMUNE _____ CAP _____ PROVINCIA _____ EMAIL _____ FAX _____

Il sottoscritto, ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 679/2016, concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisco il mio consenso a che codesto Centro, ai fini della gestione del contenuto della presente scheda,

Tratti i miei dati personali e sensibili.

Data _____ Firma _____ Viale Orazio Flacco, 11/5 - 70124 Bari (BA)

Telefono 0805617851 mail: procreazione@gmail.com

www.procreare.it

www.mastoplastica.it

www.beautylineclinic.it

CENTRO MEDICO SAN LUCA

Bari -Italy

SERVICE CHARTER

INTRODUCTION

Dear Customer,

Our Service Charter presents the commitment of the San Luca Medical Center, including its characteristics, activities, and the services and benefits it aims to provide.

It is a time of welcome, mutual understanding, and exchange with all those who come to the facility, confident they will find support and concrete assistance.

The goal is to provide more appropriate and tailored services to each individual patient, to enable them to feel involved in what is being done for them, and to have a greater understanding of their rights, responsibilities, and appropriate behavior.

You can contribute by reporting any shortcomings that will inevitably arise, enabling our facility to provide increasingly qualified services that meet everyone's needs.

This Service Charter is disseminated both through the San Luca Medical Center website and displayed in the waiting room for patients to view.

Attestation

Founded in Bari in 1986 and located in the center of Bari, adjacent to the University Hospital, the "Centro Medico San Luca" healthcare facility covers approximately 800 square meters, all on the same level.

- It is a Specialist Outpatient Surgical Healthcare Facility (authorization no. 3697/99);
- It is the first Specialist Medical Center for the Diagnosis and Treatment of Couples' Infertility in Puglia with specific authorization for Genetic Diagnostics.
- It is a first- and second level Medically Assisted Reproduction Center (regional authorization no. 1795 of November 28, 2006) registered in the National Register of Assisted Reproduction (ART) of the Istituto Superiore di Sanità;
- Tissue Institute, with reference to the National Transplant Center;

PRESENTATION

Organization of the structure

The San Luca Medical Center is able to address any type of infertility-related condition, drawing on the collaboration of specialists in the fields of gynecology, female and male infertility, embryology (procurement, testing, processing, and preservation of reproductive cells and tissues), and andrology. Through a scientific and administrative organization equipped with an integrated computerized network, the San Luca Medical Center modernly addresses the complexities of archives and state-of-the-art technical and scientific equipment. The organizational chart is in Appendix 2 of the MQ.

Check of the reason of

Chromosome mapping, cystic fibrosis investigation, Y chromosome

infertility	microdeletion, sperm DNA fragmentation study;
Hematological Screening	General blood tests, normal functioning of the various systems, infectious, viral and Torch complex investigations;
Genito-urinary microbiological screening	Testing for bacteria and fungi present in the urethra, vagina and cervix (fresh bacteriological test performed on site and/or urethral, vaginal and cervix swabs sent to external analysis laboratories) possible pharmacological treatment of infections caused by pathogenic microorganisms;
Endocrine screening	Hormonal tests related to the sexual sphere;
Physical examination and gynecological visit	Evaluation of the internal and external genital organs;
Ultrasound and hormonal monitoring of ovulation	Serial ultrasound examination performed in the first half of the cycle (follicular phase), during ovulation (ovulatory phase) and in the second half of the cycle (luteal phase), in order to highlight ovarian activity with possible follicular development, oocyte release and formation of the corpus luteum and monitoring of medical therapies for the induction of multiple follicular growth;
Ultrasound and hormonal monitoring of uterine function	Serial ultrasound examination performed in the first half of the cycle (follicular phase), during ovulation (ovulatory phase) and in the second half of the cycle (luteal phase), in order to highlight endometrial changes and monitor medical therapies for ovulation induction
Hysterosonography	Evaluation of tubal patency, under eco-color Doppler guidance, by introducing sterile saline solution into the uterine cavity;
Diagnostic hysteroscopy	Direct evaluation, using an endoscope, of the morphology and characteristics of the cervical canal and uterine cavity: allows a histological and infectious evaluation of the endometrium;

Operative hysteroscopy	<p>Evaluation of the cervical canal and uterine cavity, using a surgical instrument, for benign uterine pathologies (polyps, synechiae, septa). The surgical procedure is performed concurrently with the diagnostic examination.;</p>
Artificial Insemination	<p>Introduction of semen into the female genital tract using a sterile catheter. Depending on where the laboratory-treated semen sample is released, various types of insemination are distinguished:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intravaginal: semen deposited in the vagina; • intracervical: semen deposited in the cervical canal; • intrauterine: semen deposited in the lower uterine cavity; • intraperitoneal: semen deposited in the pouch of Douglas;
IVF - in vitro fertilization and embryo transfer	<p>Assisted reproduction technique in which fertilization is achieved in a laboratory (in vitro).</p> <p>Three stages are distinguished:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Egg retrieval and sperm collection, followed by in vitro insemination; 2. Cell culture; 3. Intrauterine transfer of the resulting embryos
ICSI–PICSI Intracytoplasmic sperm insemination	<p>Assisted fertilization technique characterized by the injection of a single sperm into the cytoplasm of the oocyte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • oocyte retrieval and semen collection; • in vitro intracytoplasmic insemination; • cell culture; • intrauterine transfer of the resulting embryos;
Embryonic Biopsy	<p>Trophectoderm Biopsy for Preimplantation Diagnosis and Tubing</p>
Cryopreservation of oocytes, sperm, embryos and gonadal tissue	<p>Preservation in liquid nitrogen (-195.5°C) of gametes, embryos, ovarian and testicular tissue. Two cryopreservation methods are used: slow freezing using programmable freezers and ultra-rapid freezing, or</p>

	vitrification.
Colposcopy and diagnosis of gynecological tumors	Colposcopy and cytology service: early diagnosis of cervical cancer, diagnosis of papilloma virus infections;
Transvaginal or abdominal ultrasound	Transvaginal ultrasound is a non-invasive gynecological diagnostic test. It can be two-dimensional or three-dimensional, is usually performed in conjunction with a gynecological exam, and allows the internal reproductive organs and surrounding organs to be assessed through a probe placed in the vagina or abdomen..
Prenatal diagnosis	<ul style="list-style-type: none"> • Prenatal diagnosis service; • Nuchal translucency ultrasound at the 13th week of gestation; • Morphology ultrasound at the 22nd week of gestation; • Chorionic villus sampling; • Amniocentesis.
Semen analysis	Evaluation of the physical characteristics of sperm, concentration, motility and morphology of spermatozoa;
Semen culture	Sperm culture: infectious disease assessment of the semen sample (performed at connected analysis laboratories);
Urethral Swab	Urethral swab: search for bacteria and fungi on intraurethral samples (swabs performed on site and examined at suitable analysis laboratories) and possible pharmacological treatment of infections by pathogenic microorganisms;
Hormonal dosages	Hormonal dosages related to testicular and ovarian function.
Scrotal Ultrasound	Ultrasound, morphological and flowmetric evaluation of the scrotal contents (testicles, epididymis, vas deferens, arterial and venous

	vessels);
Testicular needle aspiration TESA	Epididymal microsurgical sperm aspiration
TESE	Microsurgical testicular sperm aspiration
Testicular biopsy	Testicular sperm extraction by biopsy
Sperm Treatment 1	Pellet and swim-up method: the spermatozoa are washed by centrifugation and then left to migrate into a culture medium stratified on the pellets.
Sperm Treatment 2	Silicon gradient method: allows the recovery of good quality spermatozoa following centrifugation of the seminal sample stratified on different silicon gradients;
Sperm Storage	Sperm storage by freezing at low temperatures. The semen samples are stored in straws, in liquid nitrogen banks at -196°C in order to avoid destruction by bacteria or by biochemical modifications; cryopreservation of oocytes and embryos;
Sperm Flushing for Virus Infected Couples	Seminal fluid treatment with Percoll and other methods
Varicocele	Varicocele surgery;
Outpatient Surgery	<p>Outpatient Surgery offers a direct care modality suitable for users who have pathologies that do not require hospitalization.</p> <p>Admission takes place after careful clinical examinations and medical examinations. All by medical and nursing staff with high specific</p>

	<p>training. The patient has the advantage of going home the same day as the surgery.</p> <p>Hospitalization procedures are simplified to the maximum and often reduced to a few accesses:</p>
Pre-surgery Access	<ul style="list-style-type: none"> · Compilation of the anamnestic form · Anesthesiologist's visit · Hematology tests · electrocardiogram · compilation of the medical record - health documentation of any previous hospitalizations or tests - list of drugs taken · illustration and signature of informed consent
Pre-surgery Access	<ul style="list-style-type: none"> · acceptance surgery · Evaluation of dismissability · discharge within the same day
Post-surgery Access	<ul style="list-style-type: none"> · Follow-up visit
Post-surgery Availability	<p>Patients can get in direct contact with the San Luca center or with the surgeon in the 24 hours following the operation thanks to a dedicated telephone number.</p>

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Citizen's Rights

Law 502/92, which reorganized health care, introduced a series of tools aimed at guaranteeing the good quality of care with Article 14 "Citizens' rights". In particular, an attempt was made to introduce a series of "**indicators**" relating to personalisation, humanisation, information, comfort and prevention to assess the quality of the services provided. The indicators that fall within the scope of art. 14 of 502/92 "Citizens' rights" concern the point of view and expectations of citizens. They can be defined as indicators of the degree of user satisfaction and can be linked to adequacy, accessibility, equity, the operator/patient relationship, comfort, privacy.

The service charter is essentially aimed at **protecting the rights of the citizen**.

The provision of the services of the San Luca Medical Center takes place in compliance with the following fundamental principles:

Equality

The benefits are provided without distinction of sex, race, language, social class, religion and political opinions;

Impartiality

Services are provided through fair, transparent and impartial behaviour;

Continuity

The San Luca Medical Center guarantees the implementation of the right of choice and technical information to that user who, due to the characteristics, does not fall within the criteria for the provision of rehabilitation programs;

Appropriateness

Services are "appropriate" when they are at the same time relevant to people, circumstances and places, valid from a technical-scientific point of view and acceptable to both customers and operators;

Participation

The San Luca Medical Centre guarantees the participation of users and families through the following methods:

- activation of an effective information system on the services provided and the relative methods of access;
- periodic surveys of the degree of satisfaction by users of the services provided and the quality of the services, through a prepared questionnaire.

Efficiency and Effectiveness

The San Luca Medical Center is constantly committed to ensuring that the services provided correspond to the criteria of efficiency and effectiveness;

Equal rights

The services are provided according to the same rules for all, guaranteeing the right to difference, removing any possible cause of discrimination and promoting treatments that take into account the specificities deriving from age, sex, nationality, culture and religion;

Respect for the rights of dignity and privacy

In no way should the organizational therapeutic needs compromise respect for the sick person.

ETHICS, INNOVATION AND RESEARCH

The San Luca Medical Center considers the adoption of a correct Quality Policy to be of fundamental importance, for the full satisfaction of its natural mission with a view to continuous quality improvement. For the determination of the organizational structure and the definition of the processes for the provision of activities, services, interventions and performances, it is inspired by the following principles:

1. Patient-centricity

Centro Medico San Luca places the patient at the center of care, with respect and attention to the patient's needs, preferences and values, ensuring that these values will guide every clinical decision;

2. Ethics of the organization

- Definition of policies, responsibilities, functions and organizational behaviors consistent with the corporate objective;
- Organization of activities in compliance with user expectations;
- promotion of employee awareness of the role played within the company quality system.

3. Quality of care and verification of results

- Maximum attention to the definition and monitoring of the quality of care;
- Management of continuous quality improvement processes;
- Information system oriented towards performance evaluation.

4. Integration and continuity of care

- Integration and coordination between the different professions and the various organizational units into which the structure is divided, ensuring continuity of care.

5. Scientific Innovation, Research and Effectiveness

- Promotion of innovation, training, updating;
- Promotion of clinical research.

6. Equality and Information

- Guarantee for users of equal opportunities in access to the activities of the San Luca Medical Center with particular attention to customization.

7. Efficiency and Accountability

- Reduction of waste and organizational and managerial inefficiencies;
- Promotion of the autonomy and responsibility of each component of the structure.

8. Professional Development

- Promotion, at every functional level, of opportunities for qualification and professional development also through moments of comparison with other subjects operating in the area;
- Identification and promotion of the potential and skills of each person within the organization.

9. Respect for confidentiality

Consent to the processing of sensitive data is requested at the entrance, in accordance with the provisions of GDPR 679/2016. Professional secrecy is guaranteed regarding all information of a private and personal nature that emerges during hospitalization. doctors are authorized to provide information only to contact persons authorized by the user;

10. Security

Attention to the physical safety of workers and users, through the provision of adequate equipment and the implementation of correct preventive measures.

11. Hygiene

- Scrupulous compliance with the most current hygiene standards with prevalent use of disposable materials;
- Sanitization of the environments, according to internationally validated protocols;
- Waste disposal according to current regulations.

12. Fire fighting

- Adequate equipment of fire-fighting vehicles;
- identification panels in the corridors;
- Evacuation routes protected with automatic emergency lighting system;
- Training of ward personnel;
- Presence of trained emergency personnel.

13. Electricity and related risks

- Electrical systems in accordance with the law;
- Emergency auxiliary power supply system (uninterruptible power supplies);
- Periodic electrical safety check of biomedical equipment and electrical systems.

14. Security Plan

Accurate safety plan, prepared through a careful risk assessment and compliance with regulations.

15. Technological systems

Technological systems in accordance with the law;- Periodic checks of mechanical safety.

16. Relations with Institutions and Media Outlets:

Collaboration with external institutions;

Establishment of collaborative relationships with the media so that communication with the public is increasingly effective.

17. Duty of users

The duties and rules of civil coexistence must be respected by the users, respecting and understanding the sick people, with the willingness to collaborate with the medical and nursing staff and in compliance with the rules and regulations of the Structure. The user is required to respect the environments, equipment and furnishings.

INFORMATION

CENTRO MEDICO SAN LUCA

Viale Orazio Flacco, 11/5 70124 Bari (BA)

Telephone 080 5617851; Fax: 0809692148; Mail: procreazione@gmail.com

Opening hours

The structure opens at 08.00 and closes at 13.30 from Monday to Saturday.

It reopens at 16.00 and closes at 20.00 from Monday to Friday. Operating hours can be extended according to programmable needs.

How to reach us

The San Luca Medical Center is adjacent to the Bari University Hospital.

By car: From the highway, take the Bari Sud exit;

From the highway: take the ring road junction 10A, towards Bari-Piccone-Policlinico;

By train: About a 10-minute walk from the Central Station or the Bari-Nord railway line.

See the website: www.trenitalia.it

By bus: There are numerous buses, the Policlinico stop is adjacent to the San Luca Medical Center.

PROTECTION AND VERIFICATION MECHANISMS

Complaints

For the San Luca Medical Center, your complaint is the starting point for encouraging improvement efforts, involving all staff, each within their respective areas of expertise, considering it a tool for total quality. A complaint indicates dissatisfaction resulting from a poor service or a negative event or action.

The San Luca Medical Center considers complaints a fundamental tool for improving its services, its relationships with citizens and institutions, and its proper reception and protection function. It seeks to respond to every complaint to establish or maintain a relationship of trust with the patient.

Management believes it is important for service providers and patients to be able to clarify the incident.

To this end, a complaints procedure has been established that involves service managers and individual staff, who will report the negative event or action, allowing a clarifying response to be provided to the patient and, if necessary, resolve the issue.

Complaints Procedure

Complaints can be submitted verbally at the reception desk or in writing using the complaints form:

1. Submit the complaint to the reception desk during opening hours or by email/internet to procreazione@gmail.com;
2. The complaint is recorded by the reception desk;
3. The clinical director collects the information and forwards the complaint to the Health Management;
4. The Clinical Director initiates the necessary investigations;

5. The Clinical Director reports to the Health Management;
6. The Health Management responds to the patient as quickly as possible.

Form for complaints, suggestions and observations

DEAR Sir/Madam,

This form gives you the opportunity to express your observations, suggestions, or submit a formal complaint regarding any poor service, actions, or behaviors that deny or limit your access to healthcare services.

Please note that this form must be received within 15 days of you becoming aware of, or being the subject of, any behavior or action that violates your rights.

This form can be delivered to the reception desk or directly by you to the Health Department, which, in the event of a complaint, will respond in writing within 30 days of the filing date.

It is important that this form be completed and signed to resolve your issue and therefore eliminate any reported poor service.

Please note that the information regarding the service, the day, and the time of the reported event are essential to a full understanding of the matter.

The information acquired through this form will be treated anonymously in full compliance with the provisions of European Regulation GDPR 679/2016. The information received will also be treated with the utmost confidentiality.

Thank you

THE MEDICAL DIRECTOR

Verification of commitments and organizational adjustment

The San Luca Medical Center's corporate philosophy places the patient at the center of its operations; the Center considers quality a key factor. It focuses on the quality perceived by the patient, optimizing the use of its resources.

- The administrative staff at the reception desk, the medical staff, and the nursing staff are not authorized to receive requests from patients for services other than those stated at the time of booking.
- In the event of cancellation of scheduled treatments or services, the patient is required to promptly inform both the healthcare staff and the facility's administrative staff; otherwise, any costs will be charged.

Bari, il 11/03/2025

The Management

PROF. FRANCO CAUSIO
