



Carta dei servizi



CARTA DEI SERVIZI

Agrigento Medical Center



Ettore Sansavini

Presidente GVM Care & Research

DIREZIONE GENERALE



Giuseppe Rago

Amministratore Unico



Dott. Alfonso Pacifico

Direttore Sanitario

La Carta dei servizi di Agrigento Medical Center
è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995.

Revisione n°7 - Ottobre 2021.

Agrigento Medical Center
Viale Leonardo Sciascia, 180 - 92100 Agrigento
Codice Fiscale, Partita IVA e iscriz. Reg. Imprese AG 02316020847

Aut. San. alla chirurgia ambulatoriale n. 135623 del 11/09/2020

Aut. San. ambulatorio specialistico di diagnostica per immagini con annessa RMN n. 1390 del 02/11/2004

Gentile Utente,

con questa Carta dei servizi desideriamo presentarle Agrigento Medical Center e mettere a sua disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della struttura, nel segno della trasparenza.

Dai principi guida alle prestazioni offerte, dalle dotazioni tecnologiche alle modalità di accesso, in questo documento esplicitiamo i molteplici aspetti del nostro impegno per coniugare risposte sanitarie d'alto livello con un approccio umano attento alla persona, condividendo la mission di GVM Care & Research.

Obiettivo prioritario è anche coinvolgerla direttamente nella gestione della sua salute, instaurando un dialogo e un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione e sempre più adeguato alle sue esigenze.

La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.

Ringraziandola sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Ettore Sansavini
PRESIDENTE
GVM CARE & RESEARCH

Giuseppe Rago
AMMINISTRATORE UNICO
AGRIGENTO MEDICAL CENTER

INDICE

GVM CARE & RESEARCH	5
MISSIONE E PRINCIPI	6
Missione	6
Principi	6
Centralità della persona	6
Eccellenza delle prestazioni	7
LA STRUTTURA	8
Sistema qualità	8
COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE	10
LE ATTIVITÀ SANITARIE	12
Diagnostica per immagini	12
Ambulatorio Chirurgico	13
LE TERME DI CASTROCARO	14
Le cure termali	14
Lucia Magnani Health Clinic	15
Grand Hotel Castrocaro	15

GVM Care & Research

Agrigento Medical Center fa parte di GVM Care & Research - Gruppo Italiano che opera in sanità, ricerca, industria biomedicale, benessere termale e servizi alle imprese, con l'obiettivo di promuovere il benessere e la qualità della vita. Cuore del Gruppo, fondato nel 1973 dal Presidente Ettore Sansavini, è la rete integrata di Ospedali di Alta Specialità, Polispecialistici e Day Surgery con Poliambulatorio privato: un network di strutture e competenze professionali che coinvolge numerose regioni italiane e si estende anche all'estero, in Francia, Polonia, Albania e Ucraina.

Una lunga tradizione ha portato GVM Care & Research ad accreditarsi come partner del Sistema Sanitario Nazionale e come polo d'eccellenza - in particolare per il trattamento delle patologie cardiovascolari - rivolgendo sempre di più la sua attenzione alla dignità del malato, effettuando tecniche diagnostiche e chirurgiche sempre meno invasive e utilizzando protocolli terapeutici personalizzati.

La sua capacità di dare vita ad una rete che funge da "trait d'union" fra diverse strutture, specialità e servizi, consente al Gruppo di porre sempre il cittadino-utente al centro di un percorso di attenzioni, in cui fiducia, qualità dell'assistenza, professionalità e valorizzazione della persona si coniugano in ambienti accoglienti e confortevoli, il tutto sempre al servizio della salute e del benessere.



MISSIONE E PRINCIPI

Missione

Agrigento Medical Center fa parte della rete di strutture sanitarie distribuite sul territorio nazionale e internazionale di GVM Care & Research, gruppo privato italiano impegnato in sanità, ricerca, industria biomedicale, cure termali e servizi alle imprese con sede a Lugo (Ravenna). Il nostro ospedale esprime la filosofia del Gruppo che prevede la realizzazione di strutture sanitarie di alta specializzazione e a misura d'uomo, con l'obiettivo di garantire risultati clinici e attenzione per la persona, curando la qualità in ogni dettaglio.



Principi

Centralità della persona

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Riteniamo che l'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consenta all'utente di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità di vita. Garantiamo inoltre la partecipazione attiva di ogni ospite promuovendo la possibilità di esprimere opinioni e fornire suggerimenti e osservazioni. Abbiamo predisposto per questo un questionario sulla soddisfazione che consegniamo all'utente durante la permanenza in struttura e che invitiamo a compilare e depositare nell'apposito contenitore al momento della dimissione.

Tutela e partecipazione dell'utente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi, attraverso:

- a) il modulo predisposto che può essere richiesto al caposala o in Direzione Generale;
- b) lettera in carta semplice inviata alla Direzione Generale o consegnata personalmente;
- c) fax firmato, segnalazione telefonica o mail alla Direzione Generale.

La Direzione Generale provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e/o servizi e fornisce una risposta comunque entro 30 giorni.

RISPETTO DELLA PERSONA

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità, nella valorizzazione delle relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente, e nella cura del comfort per realizzare un ambiente ospitale e familiare.

Eccellenza delle prestazioni

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

Alta professionalità

La nostra struttura si distingue per l'alta specializzazione del personale, un elevato livello professionale che valorizziamo e sosteniamo attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.

Tecnologie d'avanguardia

Grazie a costanti investimenti e al supporto dell'équipe di ingegneri clinici del GVM Care & Research, la nostra struttura assicura le più avanzate tecnologie diagnostiche e terapeutiche.

LA STRUTTURA

Aperto nel 2004, Agrigento Medical Center è una **struttura polispecialistica** equipaggiata con moderne attrezzature che risponde ai più avanzati criteri in materia di assistenza ambulatoriale. All'interno di Agrigento Medical Center svolgono la loro attività **specialisti delle strutture sanitarie** GVM Care & Research di tutta Italia.

Sistema qualità

Agrigento Medical Center pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività.

Per questa ragione sta realizzando il Sistema di gestione qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

SICUREZZA E TUTELA

All'interno del Sistema Qualità sono integrate anche le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda.

- **Sicurezza e tutela del corretto trattamento dei dati personali**, in applicazione al D.Lgs 196/03 nonché al Regolamento UE 2016/679 sulla privacy:
 - all'utente viene consegnata l'informativa e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali;
 - non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti;
 - copia della documentazione sanitaria viene rilasciata solo personalmente all'utente o ad un referente delegato.
- **Sicurezza e tutela degli utenti e dei visitatori** mediante dotazioni impiantistico-strutturali, periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione antincendio.
- **Sicurezza e tutela dei lavoratori**, in conformità al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche, tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste.
- **Sicurezza e tutela della salute pubblica e dell'ambiente**, in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

STANDARD DI QUALITÀ

Agrigento Medical Center assicura i seguenti standard di qualità specifici.

INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

Indicatori di qualità	Standard di qualità
INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI OFFERTE	La Carta dei servizi è in distribuzione alla reception
DOCUMENTAZIONE PER IL MEDICO CURANTE	All'utente viene consegnato il referto scritto e firmato del medico specialista, indirizzato al medico curante e contenente informazioni sui trattamenti applicati
IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI	Ogni operatore è riconoscibile con apposito cartellino di identificazione riportante nome, cognome e funzione
CONSENSO INFORMATO ALLA PRESTAZIONE	Prima di ogni prestazione diagnostica e/o operativa e dopo dettagliata informazione viene raccolto il consenso informato, scritto e firmato
ACCOGLIENZA	Tutti gli utenti sono accolti dal personale della struttura

RISPETTO DEL TEMPO DELLA PERSONA

Indicatori di qualità	Standard di qualità
ORARIO DI APERTURA	Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19 e il sabato dalle 09 alle 14
NUMERO MEDIO DI GIORNI TRA LA PRENOTAZIONE E LA PRESTAZIONE DI VISITA SPECIALISTICA	0-15 giorni N.B.: parametro non applicabile in caso di richiesta nominale del medico
NUMERO MEDIO DI GIORNI TRA LA PRENOTAZIONE E L'ESECUZIONE DI ESAME DIAGNOSTICO	0-3 giorni N.B.: i tempi necessari alla consegna del referto di prestazioni radiologiche sono comunicati al momento della prenotazione e/o esecuzione della prestazione

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA

Indicatori di qualità	Standard di qualità
FREQUENZA DELLA PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI	Due volte al giorno
RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI E CLINICI	Tutti i dati vengono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni (tutela della privacy), ai sensi del D.Lgs 196/03 nonché al Regolamento UE 2016/679

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

Indicatori di qualità	Standard di qualità
DOTAZIONE E QUALIFICA DEL PERSONALE MEDICO, INFERMIERISTICO, TECNICO PER L'ATTIVITÀ POLIAMBULATORIALE	Sono rispettati i requisiti previsti dagli standard autorizzati dalla Regione Sicilia
SELEZIONE DEL PERSONALE	Superamento delle prove di selezione: colloquio, questionario, valutazione pratica durante il periodo di addestramento

COME ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

Di seguito, le principali modalità di accesso per le prestazioni sanitarie fornite dall'Agrigento Medical Center.

Di persona (anche per conto di terzi)

La reception, aperta dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19 e il sabato dalle 09 alle 14, è situata in via Leonardo Sciascia, 180.

Per prenotare è necessario presentare la prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista.

Secondo il tipo di indagine, l'operatore addetto alla segreteria dà tutte le informazioni sulla preparazione e sulle analisi di laboratorio necessarie per effettuare l'esame.

Telefonicamente

Chiamando lo 0922.607901 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19 e il sabato dalle 09 alle 14



Esami urgenti

La richiesta di esame urgente deve essere accompagnata da una chiara e dettagliata motivazione delle indicazioni dell'esame e dell'urgenza. In assenza di precise informazioni, infatti, le richieste urgenti seguiranno lo stesso iter delle ordinarie.

Accettazione

L'utente deve presentarsi nel giorno e nell'ora fissata dalla prenotazione presso l'accettazione situata in viale Leonardo Sciascia 180, per la compilazione della parte anagrafica della cartella clinica ambulatoriale e le firme dei consensi sul trattamento dei dati personali. È importante ricordarsi di portare con sé eventuali radiografie, esami di laboratorio richiesti e tutta la documentazione medica.

Ritiro referti

Si effettua presso la segreteria ubicata in via Leonardo Sciascia, 180 dalle ore 15.00 alle ore 17.00. Alla compilazione della cartella clinica ambulatoriale, l'operatore di segreteria consegnerà all'utente un documento con riportata la data del ritiro dell'esame.

Documentazione richiesta

L'utente deve portare con sé tutte le indagini diagnostiche, esami di laboratorio o altre documentazioni mediche, seguendo scrupolosamente le eventuali preparazioni previste. È importante ricordarsi anche l'eventuale documentazione sanitaria relativa a ricoveri o accertamenti precedenti e l'elenco dei farmaci assunti abitualmente.

Esame radiologico

L'utente viene chiamato dal medico radiologo che compila la parte medica della cartella radiologica, illustra la procedura e procede a far firmare il consenso informato. Il tecnico di radiologia accompagna l'utente nello spogliatoio e secondo il tipo di indagine indica quali oggetti o capi di abbigliamento rimuovere. Il referto viene prodotto dal medico radiologo.

LE ATTIVITÀ SANITARIE

Diagnostica per immagini

La Diagnostica per immagini comprende l'insieme di tecniche che consentono di visualizzare direttamente, generalmente in modo incruento, i vari organi e apparati del corpo umano. È la base fondamentale del percorso diagnostico e del follow-up delle varie patologie e degli "screening" per la prevenzione.

Agrigento Medical Center dispone di un servizio di Diagnostica per immagini modernamente attrezzato, con esami di:

- Radiologia Digitale
- Tomografia Computerizzata a spirale (TAC)
- Risonanza Magnetica "aperta"
(per evitare la sensazione di claustrofobia tipica di quelle a tunnel)
- Ecografia



Ambulatorio Chirurgico

Il progresso delle tecniche chirurgiche, ora meno invasive, unitamente alla disponibilità dei farmaci analgesici di ultima generazione, ha consentito un notevole ampliamento delle indicazioni chirurgiche realizzabili in regime ambulatoriale. Questa modalità operativa consente di ridurre notevolmente l'impegno di tempo dell'utente, evitando disagi e offrendo al tempo stesso un decorso post-operatorio veloce ed una rapida ripresa della normale attività.

Agrigento Medical Center assicura la più avanzata assistenza prima, durante e dopo l'intervento.

I principali campi di applicazione sono:

- Chirurgia generale
- Chirurgia oculistica
- Chirurgia ortopedica
- Chirurgia plastica e ricostruttiva (estetica)
- Chirurgia vascolare
- Neurochirurgia



CASTROCARO

1938 LE TERME D'ITALIA

Le Terme di Castrocaro sono un punto di riferimento del termalismo italiano. Indicate come Prima Categoria Super dal Ministero della Salute, sono note per le proprietà terapeutiche delle acque salsobromiodiche e dei fanghi naturali. Oltre alle **cure termali tradizionali** come fangoterapia, balneoterapia, idromassaggi, cure inalatorie, cure ginecologiche e cure idropiniche, il centro mette a disposizione la **SPA termale Magiche Acque** e il **Poliambulatorio accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale** con ambulatori medici per le diverse attività specialistiche come Ortopedia, Fisiatria, Pneumologia, Dermatologia, Ginecologia, Cardiologia, Oculistica, Endocrinologia, Neurologia, Otorinolaringoiatria, Diagnostica per immagini. È presente anche un **Centro di Riabilitazione e Idrochinesiterapia** avanzato dotato di piscina termale, fisioterapia, palestra attrezzata per chinesiterapia, propriocettività, rieducazione posturale e potenziamento muscolare.

Accesso alle cure. Ogni cittadino, nel corso di un anno, ha diritto ad usufruire di un ciclo di cure specifico a carico del Servizio Sanitario Nazionale con il pagamento del solo ticket, presentando la richiesta del proprio Medico di famiglia o Pediatra su ricettario SSN che riporti la patologia e il ciclo di cura consigliato.



termediacastrocaro.it

LUCIA MAGNANI
HEALTH CLINIC

LONG LIFE
—FORMULA—

Prevenzione e medicina innovativa applicate all'esperienza di uno stile di vita più sano ed equilibrato e alle proprietà benefiche delle sorgenti termali: sono questi i punti cardine su cui fonda le sue radici Lucia Magnani Health Clinic. Il programma **Long Life Formula®** - cresciuto con il supporto medico scientifico di GVM Care & Research - è l'approccio innovativo formulato per combattere lo stress ossidativo e le sue ripercussioni sull'invecchiamento cellulare e sulla salute, attraverso l'applicazione di un metodo che consente di trovare soluzioni personalizzate per superare lo stato di alterazione e ripristinare l'equilibrio ideale.



luciamagnanihealthclinic.it

GRAND HOTEL
CASTROCARO
LONG LIFE
—FORMULA—

L'edificio, progettato da Tito Chini, rappresenta uno degli esempi più significativi del déco italiano. Il **Grand Hotel Castrocaro** è una struttura immersa in un parco di otto ettari, sulle colline toscane romagnole. Fra architetture anni Trenta, mosaici, ceramiche, arredi déco e moderne scelte di tecnologia e design accompagna gli ospiti in un soggiorno che offre benessere, sport, cultura ed enogastronomia. Il tutto completato dal relax che è possibile trovare nella moderna **Health Spa**.



grandhotelcastrocaro.it

Contatti

Agrigento Medical Center
Viale Leonardo Sciascia, 180
92100 - Agrigento

Tel. **0922.607901**

Orario di apertura

Dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle 19.00

Sabato
dalle ore 9.00 alle 14.00

Numero dedicato per Assicurati e Fondi Integrativi

0922.607901

E-mail: assicurati-amc@gvmnet.it

Distanza da

USCITA AUTOSTRADALE
75 minuti / 97 Km

AEROPORTO
. FALCONE E BORSELLINO (PA)
2 ore / 180 Km
. BIRGI (TP)
2 ore / 154 Km

STAZIONE FERROVIARIA
10 minuti / 6 Km



Per aggiornamenti e maggiori informazioni consulta il nostro sito

www.agrigentomedicalcenter.it