

Indice

■ Principi e obiettivi generali	pag. 2
■ Chi siamo	pag. 3
■ Dove siamo	pag. 3
■ Orario di apertura	pag. 3
■ La PET CT	pag. 5
■ Come avviene l'esame PET-CT	pag. 5
■ Norme comportamentali e rischi associati all'esame	pag. 5
■ Precauzioni	pag. 5
■ Tempi di attesa PET-CT	pag. 6
■ Consegna referto	pag. 7
■ Tariffe IRMET	pag. 8
■ Modalità di prenotazione	pag. 8
■ Fattori di Qualità Standard di qualità garantiti	pag. 9
1. Accoglienza	pag. 9
2. Prenotazione delle prestazioni	pag. 9
3. Esecuzione della prestazione	pag. 9
4. Ritiro dei referti	pag. 9
5. Igiene	pag. 9
6. Sicurezza	pag. 10
7. Personale	pag. 10
8. Segnalazioni / Reclami pazienti	pag. 10
9. Informazione sulla qualità tecnica	pag. 10
10. Certificazioni di Qualità	pag. 11
11. Codice Etico	pag. 11
12. Privacy	pag. 11



Gentile Utente,

La ringraziamo per la lettura che dedicherà a questa “Carta dei Servizi” il cui scopo è quello di farLe conoscere la nostra attività e raccogliere le Sue osservazioni per migliorarci. Noi consideriamo la “Carta dei Servizi” un vero e proprio patto che la nostra Azienda si impegna a rispettare nei confronti di chiunque si rivolga a noi per beneficiare delle nostre prestazioni.

Principi e obiettivi generali

La salute è un diritto costituzionalmente protetto ed universale; su questo principio IRMET impronta l'organizzazione della propria attività, accogliendo le raccomandazioni formulate dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, dalla Unione Europea e da altri Enti rappresentativi, anche in merito alla corretta informazione del malato. Per la redazione della Carta dei Servizi si è fatto riferimento ai Principi per la erogazione dei Servizi Pubblici emanati dal Consiglio dei Ministri ed allo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, assumendo in particolare i seguenti criteri:

- **Eguaglianza**
L'accesso alla struttura e il trattamento dei pazienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.
- **Imparzialità**
Il comportamento nei confronti dei pazienti è uniformato a criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni; il pagamento individuale e le prestazioni integrative non costituiscono motivo per alterare gli ordini di precedenza acquisiti e l'attività già programmata.
- **Continuità**
La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.
- **Efficienza ed efficacia**
L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi seguendo il criterio del miglioramento continuo della qualità.
- **Partecipazione**
I pazienti e le organizzazioni dei cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.



In particolare:

- per la sicurezza del proprio personale e dei pazienti IRMET ha stilato, in ottemperanza al D.Lgs. 81/08, la propria valutazione dei rischi ed il proprio programma annuale di adeguamento;
- è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva;
- vengono acquisite periodicamente le valutazioni dei pazienti tramite questionari raccolti in apposita cassetta all'uscita. Mensilmente i moduli valutativi vengono raccolti e valutati verbalizzando le osservazioni salienti e gli eventuali correttivi introdotti; i questionari, qualora redatti in forma non anonima, saranno oggetto di risposta scritta alla stessa stregua dei reclami;
- viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni dei pazienti, nonché ad eventuali osservazioni, critiche, proposte inoltrate direttamente o indirettamente da organizzazioni di cittadini e/o consumatori.

Chi siamo

IRMET S.p.A. è un'iniziativa privata, inizialmente costituita come società a responsabilità limitata (S.r.l.), dal novembre 2003 società per azioni (S.p.A.), che ha realizzato a Torino un centro di eccellenza di diagnostica per immagini con tecnologia PET-CT. Il centro di Torino, attivo operativamente dal 15 Marzo 2004, eroga servizi diagnostici di medicina nucleare in regime ambulatoriale, utilizzando 3 tomografi PET-CT (Positron Emission Tomography-Computerized Tomography) Discovery ST di General Electric.

L'iniziativa ha comportato un investimento iniziale di circa 15 milioni di Euro, per opere edili, strumentazione e attrezzature specifiche, fabbisogno di capitale circolante, oneri di avviamento, ecc. Dal giugno 2004 IRMET è convenzionata con il S.S.N. accreditata in fascia A (D.G.R. n. 41 - 12757 del 14.06.2004).

La IRMET è certificata da luglio 2005 da DNV (Det Norske Veritas) per l'erogazione dei Servizi di Medicina Nucleare di diagnostica PET CT per ISO 9001:2000 (Sistemi di gestione per la qualità), ISO 14001:2004 (Sistema di gestione ambientale) e OHSAS 18001:1999 (Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza del Lavoro), e mantiene annualmente aggiornato il proprio sistema integrato.

Il Direttore Sanitario è il dottor Vincenzo Arena.

Dove siamo

IRMET è collocata al piano terreno di Via Onorato Vigliani 89, a Torino, zona Mirafiori.

Nel centro sono presenti l'accettazione, le sale di diagnostica ed i locali di attesa e somministrazione.

Orario di apertura

Il Centro è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.30.





La PET-CT

La sigla PET-CT, in italiano: Tomografia ad Emissione di Positroni, integrata con una Tomografia Assiale Computerizzata, indica una metodica di indagine diagnostica che consente di individuare comportamenti metabolici caratteristici di molte cellule che presentano intensa ed anomala attività. Dai risultati di questa indagine il medico curante potrà ricavare preziose e spesso insostituibili informazioni per precisare la diagnosi, impostare la terapia e valutarne l'efficacia.

La metodica richiede preliminarmente la somministrazione di radiotraccianti in grado di emettere positroni durante lo svolgimento del processo metabolico cui partecipano

Il tracciante di gran lunga più utilizzato è il 18fluorodesossiglucosio, sigla 18FDG; pertanto la descrizione che segue si riferisce appunto ad una PET-CT con 18FDG; nel caso di utilizzo di altri traccianti verranno fornite specifiche informazioni.

Come avviene l'esame PET-CT (con 18FDG)

È indispensabile, prima dell'esame, un digiuno di almeno 6 ore.

L'esame inizia con la raccolta dei dati anamnestici e la valutazione della documentazione in possesso del paziente, per orientare l'indagine.

Viene poi praticato un semplice test per misurare la glicemia. Sotto il controllo del medico specialista viene iniettata in vena una soluzione di (18F)-FDG, in pratica una soluzione di zucchero marcato, che emette un segnale che la macchina è in grado di localizzare.

Segue un periodo di attesa di circa 45/60 minuti, necessario perché lo zucchero si distribuisca nell'organismo. Durante l'attesa si raccomanda di ridurre al minimo l'attività, di non parlare e di bere alcuni bicchieri di acqua.

Successivamente il tecnico invita il/la paziente ad urinare nell'apposito servizio in acciaio, lo/la accompagna nello spogliatoio per spogliarsi secondo le istruzioni (in particolare togliere tutti gli oggetti metallici: monete, orologio, chiavi, collane, gancetti degli indumenti, ecc), e, indossato un camice pulito, viene fatto/a accomodare sul lettino del tomografo per iniziare l'esame vero e proprio.

Nella stanza, durante l'esecuzione dell'esame, della durata di circa 25 minuti, il/la paziente è solo/a, ma, collegato/a con i tecnici ed i medici tramite viva voce e telecamere, dovrà restare fermo/a e rilassarsi il più possibile.

Terminato l'esame, dopo una breve sosta nello spogliatoio per valutare la buona riuscita dell'esame, potrà rivestirsi... ed è tutto finito!

Dopo aver lasciato il centro IRMET sarà opportuno evitare, per un periodo di almeno 6 ore, rapporti di vicinanza stretta (distanza inferiore a 1 metro) con donne in stato di gravidanza e bambini di età inferiore a tre anni.

Norme comportamentali e rischi associati all'esame

A parte l'immobilità durante l'esecuzione dell'esame non è richiesta altra collaborazione, non è prevista alcuna sensazione particolare come dolori, rumori fastidiosi, sbalzi di temperatura, ecc. Nel complesso l'esame PET comporta una dose di radiazioni che equivale a quella di una comune radiografia dell'addome.

Non sono mai state segnalate reazioni indesiderate in seguito all'iniezione del (18F)-FDG.

La somministrazione per via venosa di Fluoro Dessosiglucosio (18F)-FDG (ed eventualmente di altri traccianti), necessaria per lo svolgimento dell'esame PET-CT non può provocare shock anafilattico o comunque reazioni di tipo indesiderato.

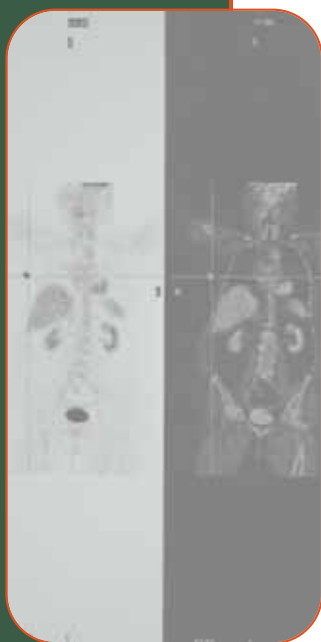
Non esistono controindicazioni a tale somministrazione e, solo nei casi di iperglicemia non riconducibile a valori inferiori a 180 mgr/dl, l'esame non viene eseguito poiché tali condizioni ne vanificano una corretta utilizzazione. Talvolta l'iniezione endovenosa della sostanza, che viene sempre praticata dal medico specialista, può rivelarsi difficoltosa. In questo caso verrà preliminarmente inserito un ago cannula.

Precauzioni

L'eventuale stato di gravidanza, presunta o accertata, rappresenta una controindicazione all'esame. In questo caso deve essere concordemente valutata con i medici la necessità di eseguirlo ugualmente.

L'allattamento deve essere interrotto per almeno 6 ore dopo che l'esame è stato completato.





In presenza di diabete, l'alterato metabolismo degli zuccheri rischia di vanificare gli obiettivi dell'indagine che è praticabile solo dopo adeguata preparazione.

È quindi indispensabile conoscere l'esistenza di malattia diabetica. Per questa ragione controlliamo prima dell'iniezione il valore della glicemia (in caso di glicemia superiore a 180 mg/dl l'esame non può essere eseguito).

I pazienti portatori di protesi ortopediche, di pacemaker cardiaci, di protesi arteriose di accessi venosi impiantati, ecc., non corrono alcun rischio, ma devono segnalarlo al medico che raccoglie i dati anamnestici.

Tempi di attesa PET-CT

I tempi di attesa sono contenuti entro i 5 giorni lavorativi.

I giorni di attesa eventuali vengono comunque comunicati telefonicamente a semplice richiesta.

Il giorno di esecuzione dell'esame il paziente viene prenotato con anticipo medio di 15/30 minuti rispetto all'orario previsto per la somministrazione del farmaco al fine di raccogliere i dati anamnestici e vagliare la documentazione.

Dopo la somministrazione del (18F) - FDG segue un'attesa media di 60 minuti per consentire una distribuzione ottimale del farmaco nell'organismo.

Il tempo di acquisizione delle immagini con la macchina PET - CT è di circa 30 minuti, ma in alcuni casi può protrarsi in relazione alla patologia (per esempio melanomi) o per acquisizioni mirate.

Infine il tempo di congedo richiede circa altri 15 minuti.

La sosta prevedibile nei locali IRMET, per un esame standard, sarà di 2 - 2,5 ore, tuttavia questa attesa potrebbe protrarsi ulteriormente per circostanze non prevedibili e non programmabili, in particolare:

- il 18FDG non è un farmaco che si trova in farmacia (come pure altri eventuali traccianti), ma viene prodotto quotidianamente perché ha una vita radioattiva assai breve che si esaurisce in poche ore;
- l'invio del farmaco dalla ditta produttrice avviene a scadenze fisse programmate, a volte anche 2, nell'arco della giornata tramite corriere autorizzato, con arrivo al nostro Centro ad orari prestabiliti. Gli orari degli appuntamenti sono programmati di conseguenza;
- inconvenienti non prevedibili, che determinano ritardi del corriere (nebbia, neve, incidenti stradali, ecc., lungo il percorso), si potrebbero ripercuotere sull'orario di inizio dell'esame, è comunque prevista l'attivazione di una fornitura di riserva (backup) in caso di impedimento assoluto;
- fermo-macchina improvviso con necessità di ricalibramenti per garantire la costanza dei parametri qualitativi;
- necessità di allungare i tempi di acquisizione per meglio valutare situazioni particolari di difficile interpretazione.

Ogni scostamento significativo dai tempi previsti verrà sempre comunicato e le ragioni illustrate da parte del personale del Centro.

Consegna referto

Il referto verrà consegnato al paziente, o a persona delegata al ritiro (con modulo di delega), entro 48 ore, in forma cartacea e, a richiesta, su Cd Rom in formato Dicom.

Su richiesta il referto può essere redatto anche in lingua inglese, senza alcun onere economico aggiuntivo.



Come già accennato, oltre alle indagini eseguite utilizzando 18FDG, presso IRMET sono eseguibili, con procedure particolari per tempistica e modalità, anche indagini che utilizzano 18Fluoro-Colina e 18Fluoro-DOPA che hanno specifiche indicazioni e finalità da valutare accuratamente con i medici invianti, pertanto per l'esecuzione di indagini PET-CT con i suddetti traccianti, che vengono anche calendarizzate a seconda delle necessità, è necessario prendere accordi con la segreteria IRMET e/o con il Direttore Sanitario dr. Vincenzo Arena.

Informazioni più dettagliate si trovano sul sito: www.irmet.com



Tariffe IRMET

Il tariffario è affisso presso l'accettazione con le tariffe, sia private che convenzionate, ed al momento della prenotazione l'operatrice fornisce tutte le indicazioni necessarie.

Modalità di prenotazione

Prenotazioni e informazioni si ottengono direttamente in sede oppure telefonando al +39 011 3160.158.

Il centro è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30.

Per prenotare le prestazioni è necessario essere in possesso di motivata richiesta del medico curante, sia privata sia su impegnativa del SSN. Per i pazienti in regime di ricovero o di day-hospital le prenotazioni vengono generalmente effettuate da ASO e/o ASL.

All'atto della prenotazione verranno fornite le indicazioni per l'opportuna preparazione ed ogni altra informazione utile per una corretta esecuzione dell'esame.

Per ulteriori informazioni e contatti:
Dr. Vincenzo Arena - Direttore Sanitario
e-mail: v.arena@irmet.com



Fattori di qualità Standard di qualità garantiti

1. Accoglienza

- Operatrici al servizio dei pazienti presenti in sala d'attesa.
- Personale facilmente identificabile, con divisa e cartellino di identificazione.
- Struttura priva di barriere architettoniche.
- Servizi segnalati e facilmente accessibili.
- Sala di attesa confortevole, con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media.
- Telefono pubblico con cartello dei numeri utili (taxi, VVFF, ecc).
- Possibilità di pagamento con bancomat, carta di credito.
- Segnaletica per accesso agli studi.
- Studi segnati con numeri e identificazione.
- Boccione per l'acqua potabile.
- Giocattoli e riviste per pazienti giovani.
- Locali con aria condizionata.
- Facilità di parcheggio.

2. Prenotazione delle prestazioni

- Possibilità di prenotazione sia di persona che telefonica.
- Informazione completa sulla preparazione all'esame.
- Personale professionalmente preparato, munito di cartellino di riconoscimento.
- Orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 18.00.
- Tempo massimo di attesa per la comunicazione telefonica 2 minuti.
- Tempi di attesa medi delle prestazioni dal momento della prenotazione max 5 giorni.

3. Esecuzione della prestazione

Presentarsi 15/30 minuti prima dell'orario di esecuzione della prestazione per la procedura di accettazione. Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. L'organizzazione degli orari e delle prestazioni evita inutili sprechi di tempo.

I locali nei quali il paziente deve spogliarsi per l'esame PET-CT e SPECT sono dotati di spogliatoi e gli studi medici di paravento.

4. Ritiro dei referti

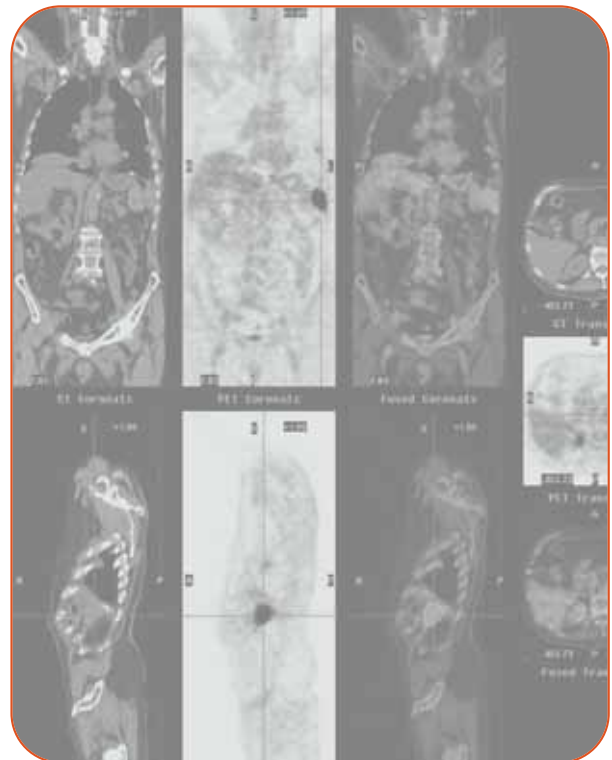
I referti (sigillati ai sensi della legge sulla privacy) possono essere ritirati durante tutto l'orario di apertura del centro, a partire dal giorno e dall'ora indicati sulla fattura della prestazione eseguita. I referti vanno ritirati dal diretto interessato o da persona con delega scritta.

A richiesta i referti possono essere spediti a casa, con tariffa a carico del paziente.

Su richiesta il referto può essere redatto anche in lingua inglese, senza alcun onere economico aggiuntivo.

5. Igiene

I locali e le sale d'attesa sono igienizzati giornalmente e più volte al giorno. Al bisogno le macchine sono pulite ogni volta che è necessario. I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione tra i materiali sporchi e quelli puliti. Locali e servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia ed igiene.





6. Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al DLgs 81/08, e dalle disposizioni regionali.

Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti.

Appositi cartelli segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga; nel locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione, nonché l'ubicazione degli estintori in caso di incendio.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimenti.

Standard garantiti

- Manutenzione programmata e pronto intervento sulle macchine e sugli impianti.
- Costante agibilità delle vie di fuga.
- Segnaletica della sicurezza in tutti i luoghi a rischio.
- Segnalazione delle vie di fuga in tutti i locali.
- Cartello riportante le istruzioni del piano di evacuazione
- Luci di emergenza in ogni locale aperto al pubblico e in prossimità delle uscite di emergenza.

7. Personale

Il personale è in possesso dei requisiti richiesti dalle norme (Laurea e specializzazione per i medici; Diploma di Laurea per i TSRM).

Il personale partecipa periodicamente a corsi di aggiornamento ed è in possesso dei crediti formativi previsti dal programma ECM (Educazione Continua in Medicina). La documentazione è conservata negli uffici dell'Amministrazione.

8. Segnalazioni / Reclami pazienti

I Pazienti possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la buona manutenzione delle attrezzature impiegate.

I Pazienti possono inoltrare eventuali reclami, scritti od orali, a IRMET indirizzandoli alla Amministrazione.

Le segnalazioni dei Pazienti sulla qualità sono monitorate utilizzando i questionari a disposizione. I reclami e le segnalazioni non anonime riceveranno tempestiva risposta scritta.

9. Informazione sulla qualità tecnica

Ogni macchina è dotata di scheda tecnica di fornitura e presso ogni macchina sono disponibili le procedure per un corretto utilizzo.

Sono stipulati contratti di manutenzione ordinaria pianificata, nonché modi e tempi per interventi straordinari. Le schede di manutenzione e di verifiche periodiche, le relazioni per gli interventi straordinari con ripristino di efficienza sono archiviate e disponibili.

10. Certificazioni di Qualità

La IRMET S.p.A. ha un sistema di Qualità Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza) che mantiene costantemente aggiornato ed è anche certificata dall'Associazione Europea di Medicina Nucleare (EANM).

11. Codice Etico

La IRMET S.p.A. impronta l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, dalla Unione Europea e da altri Enti rappresentativi e ha adottato il Codice Etico, che stabilisce le regole e le linee di condotta alle quali devono attenersi tutti gli Esponenti Aziendali, intesi come gli Amministratori, i dipendenti e tutti coloro che operano per la Società anche solo temporaneamente od occasionalmente. Il Codice è stato quindi elaborato per definire i valori etici fondamentali di IRMET S.p.A. e assicurare un comportamento ad essi ispirato da parte degli Esponenti Aziendali e dei Collaboratori della Società nello svolgimento delle loro mansioni.

12. Privacy

IRMET S.p.A. ottempera alla legislazione vigente in materia di sicurezza sulla protezione dei dati personali (D.Lgs.196/2003).



