



CARTA DEI SERVIZI

VENUSLAB s.a.s. di Curinga Giuseppe & C.
Via Mario Rutelli, 7/a
90146 Palermo

Tel.091-7838642



0917838642

Anno 2025

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzi tutto, una presentazione del nostro centro, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire. È una presentazione che non vuole essere fine a se stessa, ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono a VENUSLAB, fiduciosi di trovarvi un supporto ed un'adeguata assistenza.

Chi si rivolge al mio centro non dovrà avvertire la sensazione di estraneità, di entrare in un ambiente sconosciuto ma si sentirà subito circondato da uno spirito di ospitalità e calore umano.

Assicureremo tutte le prestazioni più appropriate ed adeguate alle sue specifiche esigenze e il paziente sarà costantemente informato e coinvolto per sentirsi protagonista del suo percorso e consapevole dei suoi diritti.

Potrà anche contribuire, attraverso le sue segnalazioni e osservazioni, ad evidenziare eventuali lacune che potrebbero manifestarsi e mettere, così, in condizione il mio centro di migliorare il servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

Dott. Giuseppe Curinga

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	4
2. FONTI NORMATIVE	4
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
4. MISSION.....	6
5. STANDARD DI QUALITA'	6
6. LE PRESTAZIONI OFFERTE	7
7. OBIETTIVI	8
8. STRUTTURA E SERVIZI.....	8
9. ORARI DI APERTURA E CONTATTI	9
10. TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	9
10.1 CONSENSO INFORMATO	10
11. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	10
11.1 VERIFICA DELLA QUALITÀ	10
11.3 OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI	11
12. DIVIETO DI FUMO.....	12
13. SICUREZZA, PULIZIA ED IGIENE	12

1. PREMESSA

Questa Carta dei Servizi Sanitari è una presentazione delle prestazioni offerte dal Poliambulatorio Venuslab del dott. Giuseppe Curinga.

La struttura sanitaria in oggetto è sita in Palermo in via Mario Rutelli, 7, P. IVA n. 02610700805 di cui è Amministratore Unico il dott. Giuseppe Curinga.

2. FONTI NORMATIVE

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento con il quale il soggetto erogatore assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in relazione ai servizi e alle modalità di erogazione degli stessi oltre che agli standard di qualità; contiene le informazioni sui percorsi messi a disposizione dell'utente per la fruizione delle prestazioni erogate e le modalità attraverso le quali gli utenti possono procedere a fornire suggerimenti e segnalazioni

Le norme di riferimento fondamentali per la Carta dei Servizi Sanitari sono:

A) la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che vengono in tale contesto definiti come volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione".

B) Il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari, provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta".

C) Le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel servizio sanitario nazionale, documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informatori della Carta e illustrati i suggerimenti di struttura e di contenuto.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando: le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia; il momento più giusto di erogazione; le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona.

IMPARZIALITÀ

Gli operatori dei servizi sanitari non possono assumere atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia od anche comportamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

EGUAGLIANZA ED EQUITÀ

Nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere rispettata la dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche, così come sancito dall'art. 3 della Costituzione. Eguaglianza vuol dire anche divieto di fare discriminazioni, nell'erogazione del servizio, nei confronti di categorie di utenti con particolari esigenze come ad esempio i portatori di handicap.

CONTINUITÀ

Il servizio sanitario deve essere regolare e continuo. I casi di funzionamento irregolare o di sospensione del servizio devono essere regolati espressamente dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino può scegliere la struttura sanitaria presso cui farsi curare, ovunque sul territorio nazionale. Le norme vigenti indicano il modo in cui è progressivamente attuato questo diritto del cittadino utente, che deve poter scegliere anche secondo criteri di efficienza, di umanizzazione e di fiducia.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sanitari devono essere organizzati in modo da fornire prestazioni di elevata qualità e da rendere l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione conseguentemente efficace.

PARTECIPAZIONE

Il diritto di partecipazione del paziente nei confronti del servizio sanitario va inteso come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio. Secondo il principio stabilito dalla legge 241/90 l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; può inoltre formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite.

RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ E DELLA RISERVATEZZA: ogni cittadino-utente è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Venuslab eroga prestazioni di Medicina Estetica utilizzando le più moderne e sicure metodiche nel settore della Medicina Estetica con l'ausilio di un moderno strumentario laser e presidi medici scientificamente testati.

Medicina Estetica:

- Centro Laser
- Chirurgia Estetica
- Chirurgia della Mano
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Terapia delle Ustioni

Cardiologia

Chirurgia Plastica

4. MISSION

VENUSLAB persegue la propria missione assicurando un'ampia integrazione dei processi assistenziali ed organizzativi con l'attenzione alla centralità della persona, ai suoi bisogni ed alle sue aspettative. L'obiettivo principale è quello di raggiungere l'eccellenza nei settori della chirurgia estetica mediante l'utilizzo di un sistema tecnologico avanzato, in un contesto di rispetto degli standard di qualità del servizio erogato e di soddisfazione delle aspettative del paziente. Il personale opera nel centro ispirandosi ai seguenti valori ed imperativi:

CENTRALITÀ DELLA PERSONA ASSISTITA

I nostri medici dedicano tutto il loro impegno alla cura, all'aggiornamento continuo e allo scambio interdisciplinare con i colleghi nell'ambito della stessa disciplina a indubbio beneficio dei pazienti. L'organizzazione del lavoro ruota intorno alle necessità del paziente ed è improntata all'eccellenza del servizio.

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ ED ECCELLENZA DEL SERVIZIO

La struttura si è impegnata ad introdurre i principi dell'efficienza e dell'efficacia propri della cultura d'impresa nella gestione di una struttura sanitaria. Con questo obiettivo sta realizzando dei modelli gestionali e organizzativi innovativi ripensando tutti i processi sanitari e amministrativi in un'ottica di ottimizzazione di tempi e risorse. Contemporaneamente ha avviato un processo di adeguamento continuo a standard internazionali di qualità.

APPROCCIO MULTIDISCIPLINARE AGLI ASPETTI CLINICI

Le scelte terapeutiche o diagnostiche vengono valutate congiuntamente dai medici delle diverse discipline che si occupano del caso. Viene così garantita al paziente l'applicazione del miglior trattamento disponibile.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

I valori ispiratori della gestione delle risorse umane sono improntati al rispetto della persona nella sua accezione più completa, quale l'aspetto etico del rapporto, l'assenza delle discriminazioni, la trasparenza, la responsabilizzazione individuale, la fiducia. I sistemi gestionali sono, di conseguenza, finalizzati all'integrazione tra i diversi ruoli e professioni, alla valorizzazione e al riconoscimento dei contributi individuali e alla crescita professionale.

APERTURA A COLLABORAZIONI CON ALTRI OPERATORI LOCALI

Tutte le prestazioni che VENUSLAB non può erogare ma che sono necessarie a completare ed arricchire il percorso assistenziale dei propri pazienti vengono incluse in una rete di continuità assistenziale basata su un modello di collaborazione e scambio con altri operatori.

5. STANDARD DI QUALITÀ'

La struttura si impegna a:

- porre massima attenzione alla sicurezza degli operatori e dei pazienti, sia per gli aspetti relativi all'utilizzo di apparecchiature certificate e controllate, sia in ambito di prevenzione di infortuni e infezioni;

- perseguire costantemente la migliore efficienza e tempestività nell'erogazione delle prestazioni;
- ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il cliente/paziente, per assicurare un alto livello di soddisfazione e rispondere al meglio alle sue esigenze;
- rendere trasparenti le fonti di errore per prevenire il loro insorgere; individuare tutte le possibili criticità e i relativi interventi di miglioramento;
- incrementare i servizi e le prestazioni in un'ottica di qualità per garantire un'offerta la più completa possibile.
- rendere disponibile la documentazione sanitaria all'utente nei tempi minimi legati alla tipologia della visita/prestazione.

Per quanto riguarda la gestione del poliambulatorio, la società gestore tenderà a valorizzare tutte quelle modalità a tutela dei pazienti/utenti e precisamente:

Accoglienza: la struttura è in grado di accogliere all'interno della sala d'attesa contemporaneamente da 10 a 15 utenti circa, dato che le attività sono organizzate per appuntamenti nei diversi orari e nei diversi giorni. L'accesso dei pazienti alla fase di accettazione è regolamentato dal servizio di accettazione-amministrazione e nell'attesa, fruiscono, in ambiente areato, climatizzato e adeguatamente illuminato da grandi vetrate mantenendo comunque la privacy.

Accettazione: la postazione di accettazione - amministrazione dispone di un banco aperto, del tipo open-office, che potrà controllare e dialogare con il pubblico ogni qualvolta necessiterà un'informazione e potrà gestire l'accesso all'area medica per la visita di turno.

6. LE PRESTAZIONI OFFERTE

Le prestazioni che saranno effettuate dalle branche operanti nel poliambulatorio sono:

<p>MEDICINA ESTETICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peeling chimici • Tossina Botulinica • Biorivitalizzanti • Fillers (acido ialuronico) • Fattori di crescita piastrinici (PRP) 	<p>CENTRO LASER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotingiovanimento • Epilazione • Resurfacing ablativo • Resurfacing non ablativo
<p>CHIRURGI ESTETICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autotrapianto di capelli • Bifaroplastica • Lifting Facciale • Rinoplastica • Otoplastica • Mastoplastica addittiva • Mastoplastica riduttiva • Ginecomastia • Addominoplastica 	<p>CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nevi • Neoplasie cutanee • Chirurgia riparativa dei vari distretti: oculo- palpebrale, cuoio cappelluto, volto, tronco, addome, arti. • Chirurgia ricostruttiva della mammella

<ul style="list-style-type: none"> • Lifting di coscia • Liposcultura 	<ul style="list-style-type: none"> • Riparazione e revisione degli esiti cicatriziali
<p>CHIRURGIA DELLA MANO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sindromi da intrappolamento dei nervi • Sindrome del Tunnel Carpale • Tenovaginiti • Cisti articolari • Traumatologia e Malformazione 	<p>Gli interventi vengono eseguiti in anestesia locoregionale e/o sedazione, a seconda della tipologia dell'intervento e delle condizioni cliniche preesistenti.</p>

7. OBIETTIVI

La Direzione della struttura, sulla base della propria Mission, ha definito gli obiettivi che si impegna a perseguire con la piena collaborazione di tutte le risorse umane; garantirà i propri servizi ai propri utenti con:

PROFESSIONALITÀ,

mantenendo un comportamento ispirato alla massima professionalità e alla più profonda umanità nel rispetto della dignità della persona.

EFFICIENZA,

garantendo la regolarità, la continuità e la puntualità delle visite mediche e assistenza sanitaria.

COMFORT,

con la disponibilità di ambienti confortevoli tali da garantire non solo la qualità dei servizi sanitari, ma anche il rispetto degli utenti e delle loro abitudini sociali (sala d'attesa dotate di radiodiffusione, dispenser acqua, porta riviste e climatizzazione); adeguati servizi igienici anche per portatori di handicap; in tutti gli ambulatori medici e nei locali adibiti alle diverse incombenze amministrative autonomia di luce naturale, aerazione, aria micro-climatizzata e sistemi informatici.

RISERVATEZZA

tutelando la privacy nel corretto trattamento dei dati personali dei pazienti in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 (non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti).

SICUREZZA ANTINCENDIO

E' stata rispettata, altresì, la normativa relativa alla sicurezza antincendio con adeguati estintori portatili, porte REI e materiali e arredi ignifughi.

8. STRUTTURA E SERVIZI

La struttura offre un facile accesso ai pazienti portatori di handicap, è completamente climatizzata e gli impianti sono a norma di legge e/o tecnica.

Il Poliambulatorio in oggetto è così distribuito:

l'accesso avviene da Via Mario Rutelli, 7 ; la sala di attesa di dimensioni adeguate e tutta a girno con vetrate che garantiscono illuminazione e areazione naturale ha anche una zona del tipo open office destinata all'accettazione, dalla sala di attesa si accede a destra nella parte amministrativa/archivio e successivamente nel corridoio che smista in due direzioni (dx e Sx) le varie stanze per le attività sanitarie (sala operatoria) di visita, un servizio igienico e spogliatoio per il personale, spogliatoio e servizi igienici per il pubblico adeguato all'uso dei diversamente abili.

Tutti gli impianti tecnologici (elettrico, idrico, di scarico, di climatizzazione e informatica), sono stati realizzati in conformità alle prescrizioni delle vigenti normative e allacciati alle reti cittadine, oltre al sistema di ventilazione meccanica e di climatizzazione previsto per tutti i locali e la ventilazione per quelli privi di affaccio su esterno che rispettano i dettami della norma igienico-sanitaria e della UNI 10339 per i ricambi previsti in tali locali. Tutti i locali visite sono dotati di lavabi con comandi non manuali e sono adeguatamente illuminati e areati.

9. ORARI DI APERTURA E CONTATTI

La struttura rimane aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle **ore 09.00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19.00 (alternando il personale)**, restano escluse i sabati, domeniche e i giorni festivi.

Per usufruire dei servizi è sufficiente prenotare telefonando dal lunedì al venerdì, dalle **ore 09.00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19.00**, ai numeri **091/7838642**, scrivendo all'indirizzo mail **info@venuslab.it**, oppure su **whatsapp 091/7838642** in posta privata sui più famosi social network (Facebook, Instagram).

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti, per prenotazioni telefoniche e per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, i servizi e i tempi di prenotazione.

La consegna dei referti della maggior parte delle prestazioni sarà contestuale all'esame stesso. Per la restante parte dei referti, saranno consegnati nel più breve tempo possibile, durante gli orari di apertura.

10. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

L'organizzazione tratta i dati sensibili dei pazienti nel pieno rispetto dell'art. 13 del Regolamento 2016/679/UE *relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati*.

Al momento della presa in carico del paziente, il modulo del consenso per il trattamento dei dati personali viene consegnato all'utente per la firma di accettazione.

A garanzia della riservatezza, la cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico.

Per i minori sono necessari la firma e il documento di riconoscimento di uno dei genitori/tutor.

La Privacy Policy completa e tutti i documenti ad essa collegati, sono disponibili in sede o sul sito del Poliambulatorio.

10.1 CONSENSO INFORMATO

I pazienti che devono sottoporsi a trattamenti chirurgico devono dichiarare per iscritto il proprio consenso, dopo essere stati preventivamente informati dal responsabile della prestazione sulle modalità di intervento.

DIRETTORE SANITARIO

Dott. Giuseppe Curinga

Personale Medico e sanitario

Medico chirurgo: dott. Salvatore Gullo
 dott. Renato Brancato
 dott. Alberto Scattolin
 dott. Maurizio Fallea
Anestesista: dott. A Caruso
 Dott. S. Marino

Personale amministrativo:

Amministrazione: I. Randazzo
Segreteria-accettazione: S. Filiberto
Addetta alle pulizie: S. Davì

11. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

11.1 Verifica della qualità

Il Poliambulatorio Venuslab ha come obiettivo la conformità ai DA n.890/2001 e ai requisiti standard previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015. Saranno previsti dei controlli interni per l'applicazione delle procedure, dei protocolli clinici e delle istruzioni di lavoro.

A ciò si aggiungono le verifiche dei pazienti, i quali attraverso reclami o appositi questionari possono esprimere le loro osservazioni o il loro gradimento in ordine all'erogazione dei servizi e alla funzionalità organizzativa.

Impegno del Poliambulatorio è, quindi, il miglioramento degli standard qualitativi attraverso l'analisi di indicatori, i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo. Inoltre, a prova della sensibilità ad un controllo sempre più efficiente delle informazioni cliniche del paziente.

11.2Indicatori, standard di qualità e risultati 2024

Gli indicatori e gli standard definiti in questa sezione costituiscono un punto di riferimento per gli utenti dell'ambulatorio e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio offerto e dell'impegno al continuo miglioramento.

Personalizzazione/Umanizzazione

Fattore di qualità	<i>Indicatore di qualità</i>	Standard di qualità
identificazione degli operatori	tutto il personale a diretto contatto con gli utenti indossa cartellino identificativo	numero di dipendenti che indossano il cartellino identificativi/numero totale personale = 100%

Diritto di informazione

Fattore di qualità	<i>Indicatore di qualità</i>	Standard di qualità
Soddisfazione utenza	predisposizione di strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei clienti	presso l'accettazione sono sempre disponibili i questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione
Informazione ai pazienti	Colloquio col paziente circa i rischi associati alla patologia	Acquisizione del consenso informato

Prestazioni sanitarie

Fattore di qualità	<i>Indicatore di qualità</i>	Standard di qualità
Monitoraggio degli indicatori clinici	Refertazioni corrette e miglioramento della qualità della vita dei pazienti	Assenza di reclami
Monitoraggio della soddisfazione dei pazienti		Soddisfazione utenti > 80%

Confort utenti

Fattore di qualità	<i>Indicatore di qualità</i>	Standard di qualità
Pulizia degli ambienti	Pulizia sale d'attesa, servizi igienici, corridoi e uffici, ambulatori, zona RX	Almeno 2 pulizie al giorno

11.3 Osservazioni, segnalazioni e reclami

Tutti gli utenti possono presentare osservazioni, segnalazioni o reclami riferiti ad azioni o comportamenti che negano o limitano i diritti o la dignità delle persone. In riferimento all'art.14 del D.Lgs. 502/1992, i reclami devono di norma essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti. Tuttavia, qualora vi fossero circostanze giustificanti un eventuale ritardo, saranno presi in esame anche reclami inoltrati oltre tale termine.

I reclami possono essere presentati:

- personalmente;
- tramite gli organi di tutela o le associazioni delegate;
- tramite altre persone delegate.

Sono possibili diverse modalità di presentazione:

- Verbale: tramite presentazione diretta da parte dell'utente che si presenta di persona al responsabile della segreteria, all'Amministratore Unico o al Direttore Tecnico negli orari di apertura al pubblico;
- Scritta:
 1. tramite compilazione dell'apposito modulo che si trova in sala d'attesa;
 2. tramite lettera indirizzata all'ambulatorio Venuslab, Via Mario Rutelli, 7 - 90146 Palermo;
 3. tramite posta elettronica: inviando il modulo, scaricabile sul sito, compilato e firmato con i documenti identificativi richiesti in allegato tramite posta elettronica (ordinaria o certificata) all'indirizzo mail info@venuslab.it.
- Telefonica l'operatore dell'Ambulatorio acquisisce la segnalazione telefonica e trasferisce le informazioni al responsabile del procedimento.

La segnalazione deve essere sempre corredata da una copia di documento di identità valido del reclamante, in caso di presentazione da parte di terzi da una copia di documento di identità valido del delegato e del delegante.

All'interessato è sempre assicurata una comunicazione di conferma del recepimento della segnalazione, dell'avvio dell'istruttoria e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa; tale messaggio verrà trasferito al reclamante nella stessa forma, verbale o per iscritto, nella quale viene presentato il reclamo.

La lettera di risposta è firmata dal responsabile della procedura e quando necessario anche dal DIRETTORE SANITARIO nel termine di 30 giorni dalla ricezione della segnalazione, salvo i casi in cui l'accertamento della fattispecie necessiti un tempo superiore per la sua complessità, ma non oltre i 60 giorni dandone informazione preliminare all'utente che ha presentato il reclamo.

12. DIVIETO DI FUMO

Presso tutti i locali della struttura vige il divieto di fumo (Legge 11 nov. 1975, n°584 (art.1) e Legge del 16 gen. 2003, n°3 (art 51).

I trasgressori sono sanzionabili con un'ammenda variabile da 25€ a 250€ (Legge 28 dic. 2001, n°448 (art.52 comma 20). Sebbene non espressamente vietato dalla normativa (D.Lgs. 6 del 12 gen. 2016), è sconsigliato fumare anche nelle aree esterne adiacenti il poliambulatorio.

13. SICUREZZA, PULIZIA ED IGIENE

Il Poliambulatorio Venuslab garantisce elevati standard di sicurezza, igiene e pulizia; la pulizia, la sanificazione e la manutenzione dei locali e delle attrezzature viene curata con particolare attenzione