



VISTA

Dott. Patrizio Carratta
Ortottista Assistente in Oftalmologia

Via Regina Margherita, 7 – 73040 Neviano (Le)

Tel. 320 2246861

www.studio-vista.it

CARTA
DEI
SERVIZI

Indice

1.	Introduzione	2
2.	Mission	3
3.	Servizi Offerti	4
	a.	Telemedicina
	b.	Valutazione Ortottica
	c.	Esercizi Ortottico
	d.	Schermo di Hess-Lancaster
	e.	Progetti di Prevenzione Visiva
	f.	Topografia Corneale
	g.	Valutazione per chirurgia refrattiva
	h.	Pachimetria
	i.	Tonometria
	j.	Servizio di Contattologia
4.	Livelli di servizi offerti ed impegni di qualità	8
5.	Relazioni col Pubblico	10

Introduzione

La *Carta dei Servizi* costituisce un patto tra lo Studio Vista ed i pazienti che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

Lo Studio Vista nell'ambito della propria attività, si impegna con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti ai pazienti.

La *Carta dei Servizi* costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle attività e nei servizi offerti.

Obiettivo delle carte dei servizi è porre gli utenti “nella condizione di controllare la qualità del servizio”:

- Informare
- Tutelare
- Verificare la qualità

In particolare lo Studio Vista:

- ✓ adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della “Carta dei servizi”;
- ✓ pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- ✓ garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività allo standard.

Funzione della carta è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione da parte dello Studio Vista. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta.

Mission

Agendo nel settore Oftalmologico, lo scopo primario dello Studio Vista è contribuire alla promozione della SALUTE intesa come benessere del singolo individuo e della collettività, investire nella Innovazione Scientifica, Tecnologica, nella Ricerca e nella Prevenzione.

Servizi Offerti

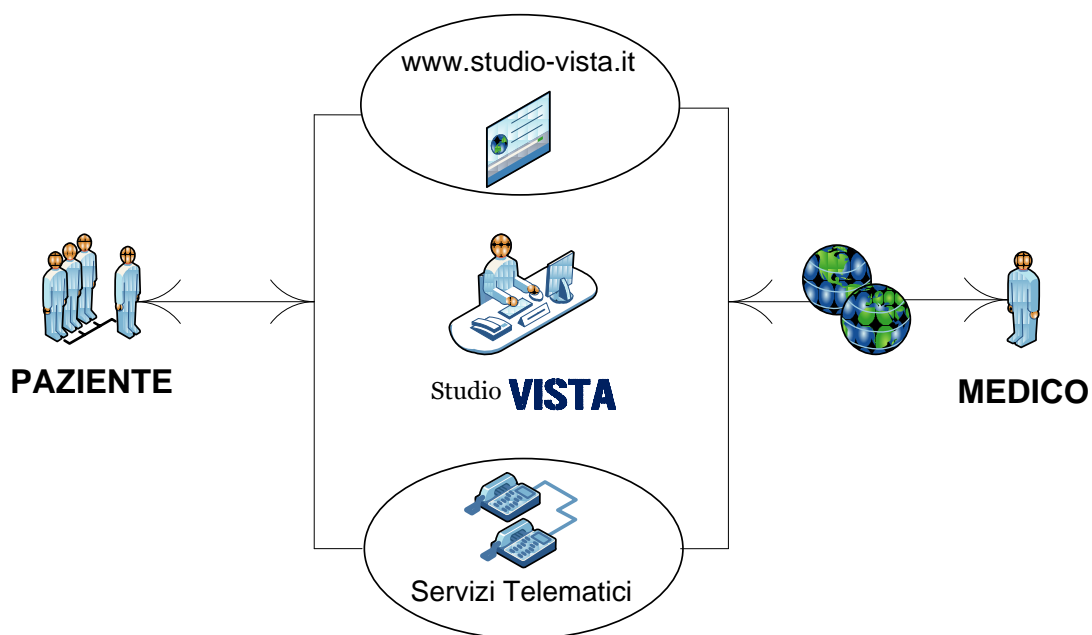


Fig.1

- a. Telemedicina
- b. Valutazione Ortottica
- c. Esercizi Ortottici
- d. Schermo di Hess-Lancaster
- e. Progetti di Prevenzione Visiva
- f. Topografia Corneale
- g. Valutazione per chirurgia refrattiva
- h. Pachimetria
- i. Tonometria
- j. Servizio di Contattologia

a) **Telemedicina**

La *telemedicina* è l'insieme di tecniche mediche ed informatiche che permettono l'erogazione del servizio sanitario e la relativa cura del paziente a qualsiasi distanza dal proprio medico. Nell'ambito della diagnostica clinica, è possibile per uno specialista effettuare la diagnosi su un paziente che non è

fisicamente nello stesso posto, attraverso la trasmissione telematica di dati prodotti da strumenti diagnostici.

La second opinion medica è una delle applicazioni più comuni nell'ambito della telemedicina; essa consiste nel fornire una opinione clinica a distanza supportata da dati acquisiti inviati ad un medico remoto che li analizza e li referta producendo di fatto una seconda valutazione clinica su un paziente.

La moderna tecnologia sulla quale si basano i servizi dello Studio Vista consente di mettere a disposizione in tempo reale tutte le informazioni diagnostiche al medico di riferimento.

b) Valutazione Ortottica

Nell'indagine Oculistica la *Valutazione Ortottica* è il contributo specialistico più elevato all'assistenza Oftalmologica fornita al Medico, soprattutto durante lo studio dei pazienti che presentano disturbi oculomotori o con particolari riferimenti a determinate patologie come il glaucoma, la cataratta o il cheratocono, e rappresenta un fondamentale riferimento nella prevenzione visiva.

L'impegno dell'Ortottista si inserisce in un contesto di applicazione molto ampio che spazia dalle valutazioni diagnostiche (campi visivi, esercizi ortottici, topografie corneali, pachimetrie) al supporto operativo in sala operatoria durante le attività chirurgiche dell'Oculista.

c) Esercizi Ortottici

Nell'*ambliopia*, così come negli *strabismi* e in tutte le *anomalie del sistema oculomotore*, si ritrovano una innumerevole quantità di conseguenze e di relazioni che richiedono un'attenta e precisa valutazione per un'adeguata azione terapeutico/riabilitativa. Ogni situazione, sia di carattere manifesto che latente, ha bisogno di una propria considerazione in maniera tale da poter articolare e pianificare un insieme di attività riabilitative, chirurgiche, o semplicemente con l'utilizzo di eventuali ausili ottici, in grado di compensare la disfunzione messa in evidenza.

Il fattore tempo detta le regole del gioco ed è fondamentale che lo specialista abbia la possibilità di valutare il caso già all'esordio delle prime sintomatologie, e talvolta ancor prima che esse compaiano.

Per tali ragioni, ogni bambino, soprattutto nei suoi primi 3 anni di vita, necessita di periodici controlli che possano tempestivamente individuare eventuali rischi di una qualsiasi manifestazione oculare, in modo tale da sostenere il miglior sviluppo possibile del sistema visivo.

d) Schermo di Hess-Lancaster

E' un esame che serve a valutare la presenza di diplopia (sdoppiamento della visione determinato da una differente capacità di focalizzazione degli occhi). Questo test completa la visita ortottica (l'ortottica studia le irregolarità degli occhi e, più in generale, dell'apparato visivo), qualora siano rilevate anomalie della motilità degli occhi.

Nel caso dello strabismo (difetto della vista per cui l'asse visivo di un occhio devia verso l'esterno o l'interno, mentre l'altro occhio fissa normalmente gli oggetti), si determinano l'entità della deviazione e, soprattutto, lo stato dei muscoli interessati dal problema. E' un esame semplice, indolore e di breve durata, eseguito adoperando pile rosse e verdi che proiettano luci da posizionare in appositi punti su uno schermo quadrato.

e) Progetti di Prevenzione Visiva

La *prevenzione* rappresenta l'attività cardine in ambito sanitario che consente di raggiungere livelli elevatissimi di efficacia a medio e lungo termine nel benessere del singolo cittadino e, di conseguenza, della collettività. Essa segna l'impegno che lo Studio Vista vuole perseguire adoperandosi negli Istituti Comprensivi con Progetti di Screening da coordinare assieme a tutte le figure professionali che agiscono in ambito pediatrico.

L'attività è già stata avviata nell'anno 2008 col progetto "*Neviano2008eyes&school*" ed è stata prevista la possibilità di ripetersi, estendersi ed integrarsi ad altre iniziative territoriali che si potranno promuovere.

f) Topografia Corneale

La *topografia corneale* è un metodo di lettura della curvatura della cornea, assistito a computer.

La mappa corneale ormai è diventata uno strumento essenziale per la diagnosi e i controlli periodici successivi del cheratocono e di molte altre applicazioni oftalmologiche. Viene infatti usata per eseguire gli opportuni esami prima di un intervento chirurgico e, soprattutto, è diventata la base per il contattologo che deve studiare, eseguire ed adattare una lente a contatto per una cornea con cheratocono.

La procedura per eseguire una topografia corneale è estremamente semplice. In pratica lo specialista avvicina lo strumento all'occhio del paziente ed esegue lo scatto per l'acquisizione delle immagini tramite il computer. L'operazione non è assolutamente pericolosa, non provoca dolore né altri tipi di fastidi.

g) Valutazione per chirurgia refrattiva

La chirurgia refrattiva comprende numerose tecniche chirurgiche volte ad eliminare o ridurre il bisogno di occhiali o lenti a contatto.

Tali tecniche sono la *PRK* e la *LASIK* che realizzano questo scopo tramite il rimodellamento della curvatura della cornea (la "finestra" anteriore dell'occhio) con lo scopo di far convergere sulla retina (il tessuto sensibile alla luce che riveste la superficie interna dell'occhio) i raggi luminosi provenienti dall'esterno.

Altre tecniche come l'utilizzo di lenti intraoculari (IOL) artificiali che vengono poste all'interno dell'occhio per mettere a fuoco la luce precisamente sulla retina.

È fondamentale eseguire tutte le più accurate valutazioni nella fase di preparazione alle tecniche di riferimento in modo tale da avere una vera e propria

“fotografia” dello stato in cui si trova l’occhio che si vuole sottoporre a chirurgia refrattiva.

In fine comprendere fino in fondo sia le procedure che i rischi a cui si può andare in contro sarà di basilare importanza per raggiungere il massimo risultato possibile.

h) Pachimetria

Si tratta della misurazione, con varie modalità, dello spessore della cornea ovvero del tessuto trasparente anteriore dell’occhio. E’ di fondamentale importanza come parametro di riferimento nella valutazione del glaucoma e nella preparazione alla chirurgia refrattiva, in particolare alla PRK e alla LASIK.

La misurazione viene effettuato tramite uno strumento, che di solito funziona tramite ultrasuoni, chiamato pachimetro.

i) Tonometria

La tonometria è una procedura che misura la pressione interna dell’occhio.

Le modalità di misurazione sono varie. La più utilizzata è la tonometria ad applanazione. Si tratta di una tecnica rapida e indolore che si esegue dopo avere instillato una goccia di anestetico insieme ad una quantità minima di colorante. Un piccolo cono di plastica viene appoggiato delicatamente sulla cornea e illuminato con una luce blu. La resistenza che il cono incontra nell’applanare la superficie della cornea viene misurata su un’apposita scala graduata ed espressa in millimetri di mercurio.

j) Servizio di contattologia

L’applicazione di lenti a contatto ha bisogno, prima di tutto, di un controllo accurato per verificarne l’assenza di patologie e controindicazioni e procedere, quindi, alle prove per poter stabilire quali tipologia di lenti sono più idonee per il portatore. Questo perché gli occhi non sono tutti uguali ma differiscono per qualità e quantità del film lacrimale, per le diverse curvatura, dimensione, sensibilità e resistenza della cornea; oltre naturalmente alla diversa gradazione a seconda dell’ametropia.

Livelli di servizi offerti ed impegni di qualità

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni che costituiscono l'attività dello Studio Vista:

1. i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche dei servizi offerti;
2. per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore che ne da concreta interpretazione;
3. il valore dell'indicatore di qualità (standard) che il Servizio Relazioni col Pubblico si impegna a garantire e mantenere;
4. la previsione di rimborso in caso di mancato rispetto di tale valore.

Modalità di rimborso

Nel caso in cui si verificasse il mancato rispetto degli standard per i quali è previsto il rimborso, lo Studio Vista è tenuto a risarcire gli utenti interessati rimborsando la rispettiva somma all'utente, così come definita nella tabella seguente.

Le domande di rimborso dovranno pervenire in forma scritta al Servizio Relazioni con il Pubblico entro 5 giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio. Lo Studio Vista provvederà agli accertamenti necessari e, riconosciuta la validità della richiesta, provvederà a calcolare l'importo del rimborso dovuto.

Gli indicatori di Qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Fattore Qualità	Indicatore	Valore Indicatore Standard	Rimborso
1. Garanzia della regolare erogazione del servizio	Apertura giornaliera del servizio	Orario di apertura	Il 10% della tariffa per ogni frazione di mezz'ora di ritardo (mezz'ora frazione minima)
	Risoluzione del disservizio inerente agli impianti tecnologico	Entro 3 ore dalla segnalazione dell'evento	Il 100% nel caso di pagamento anticipato e di mancata risoluzione

2. Passaggio di informazioni diagnostiche tra operatori riferite al paziente	Rispetto della Privacy del Paziente	D.Lg. 196/03	100% della tariffa prevista
	Tempo di invio delle informazioni diagnostiche e del referto al paziente o al medico di riferimento	≤ 48 h (servizi telematici o formato cartaceo)	20% della tariffa prevista ogni giorno di ritardo
3. Ascolto dell'utenza e informazione	Grado annuale di soddisfazione dell'utenza rilevato tramite questionario	85%	no
	Tempo massimo che intercorre tra ricezione del reclamo e la risposta	30 gg	No
	Modalità e tempo di informazione del paziente in caso di chiusura non prevista da calendario	≥ 24 h (a mezzo telefonata e avviso in sede)	Il 20% della tariffa della prestazione da erogare

Relazioni col Pubblico

Lo Studio Vista apprezza e prende in considerazione tutti i **suggerimenti** e le **segnalazioni** che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Allo stesso modo vengono considerati gli eventuali **reclami** sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza, anche in relazione alla possibilità di ottenere il rimborso del servizio già pagato.

Ogni singolo paziente può, in qualsiasi momento, effettuare segnalazioni, avanzare suggerimenti o reclami (che devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato e, o valutare le proposte avanzate attraverso diverse modalità) nelle seguenti modalità:

- presentandosi di persona in sede;
- inviando lettera o e-mail;
- telefonando o inviando un fax;
- attraverso il sito dello Studio Vista.

I recapiti sono i seguenti:

Studio Vista
Servizio Relazioni col Pubblico
via Regina Margherita n°9 - 73040 Neviano (LE)
P. Iva 04150420752

tel. 320 2246861
email: info@studio-vista.it
sito: www.studio-vista.it