

Carta dei Servizi

Procreazione Medicalmente Assistita
Ambulatorio chirurgico



Indice

Il Centro, i servizi e il percorso di cura

01 Presentazione	5
1.1 Principi della Carta dei Servizi	5
1.2 Riferimenti normativi	7
1.3 Chi siamo	8
1.4 La nostra filosofia	8
02 Mission, Vision e Valori	9
03 Organizzazione del Centro	10
3.1 Direzione Clinica e Scientifica	11
3.2 Organigramma	11
3.3 Area Clinica	11
3.4 Laboratorio PMA	12
3.5 Area Front Office e Patient Experience	12
3.6 Area Amministrativa	12
3.7 Sistema Qualità e Gestione del Rischio Clinico	12
3.8 Schema dell'organigramma	13
04 I servizi	13
4.1 Prime visite	13
4.2 Diagnostica della fertilità	13
4.3 Fertility Check	14
4.4 Procreazione Medicalmente Assistita di I livello	14
4.5 Procreazione Medicalmente Assistita di II livello	14
4.6 Fecondazione eterologa	14
4.7 Crioconservazione	14
4.8 Preservazione della fertilità	15
4.9 Genetica della riproduzione	15
4.10 Un approccio integrato alla medicina riproduttiva	15
4.11 Diagnosi Genetica Preimpianto (PGT)	15
4.12 Laboratorio di Embriologia	16
4.13 Sicurezza del laboratorio	16

4.14 Servizi di supporto alla coppia	16
05 Modalità di accesso	18
5.1 Prenotazione	18
5.2 Supporto iniziale	18
5.3 Documentazione necessaria	19
5.4 Accoglienza e orientamento	19
06 Il percorso della coppia	20
6.1 Primo contatto	20
6.2 Prima visita specialistica	20
6.3 Percorso diagnostico	20
6.4 Definizione del piano terapeutico	20
6.5 Preparazione al trattamento	21
6.6 Esecuzione del trattamento	21
6.7 Follow-up	21
6.8 Supporto alla coppia	21
07 Customer Experience	22
7.1 Patient Experience Manager	22
7.2 Comunicazione con la coppia	22
7.3 Continuità assistenziale	22
08 Diritti e doveri dei pazienti	23
8.1 Diritti dei pazienti	23
8.2 Doveri dei pazienti	23
8.3 Privacy	23
8.4 Consenso informato	24
09 Tempi di attesa	24
10 Gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli elogi	24
10.1 Reclami	24
10.2 Segnalazioni	25
10.3 Suggerimenti	25
10.4 Elogi	25
10.5 Modalità di presentazione	25
10.6 Tempi di risposta	25

10.7 Tutela della privacy	25
11 Soddisfazione degli utenti	26
11.1 Questionari di soddisfazione	26
11.2 Indicatori	26
11.3 Miglioramento continuo	26
12 Qualità e sicurezza	27
12.1 Qualità delle cure	27
12.2 Sicurezza del paziente	27
12.3 Gestione del rischio clinico	28
12.4 Indicatori di qualità	28
13 Ricerca, innovazione e formazione	29
14 Etica	29
15 Responsabilità sociale	30
15.1 Responsabilità verso i professionisti	30
15.2 Responsabilità ambientale	30
16 Glossario della PMA	31
17 Contatti	32
18 Allegati	33

01 Presentazione

Un impegno verso la qualità, la trasparenza e la centralità della persona

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che Hera Fertilità assume nei confronti dei pazienti, dei loro familiari e di tutti gli stakeholder che entrano in relazione con la nostra organizzazione.

Non costituisce soltanto un documento informativo, ma esprime i principi che guidano quotidianamente l'attività della clinica, definendo gli standard qualitativi, organizzativi e assistenziali ai quali ogni professionista si ispira nello svolgimento del proprio lavoro.

Affrontare un percorso di Procreazione Medicalmente Assistita significa intraprendere un cammino spesso complesso, caratterizzato da aspettative, speranze, emozioni e talvolta fragilità. Per questo motivo Hera Fertilità ha scelto di costruire un modello assistenziale nel quale la qualità delle prestazioni cliniche si integra con l'ascolto, la continuità assistenziale e l'attenzione ai bisogni della persona.

La Carta dei Servizi descrive l'organizzazione della struttura, i servizi disponibili, le modalità di accesso, i diritti e i doveri dei pazienti, gli standard di qualità adottati e gli strumenti attraverso i quali la clinica monitora costantemente il miglioramento delle proprie attività.

Il documento rappresenta inoltre uno strumento di trasparenza, consentendo ai pazienti di conoscere preventivamente il funzionamento della struttura e gli impegni assunti dalla Direzione in termini di qualità, sicurezza, appropriatezza clinica ed esperienza assistenziale.

La Direzione di Hera Fertilità considera la qualità un processo dinamico, basato sul miglioramento continuo, sulla formazione permanente del personale, sull'innovazione scientifica e sul dialogo costante con i pazienti.

Per questo motivo la Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata, affinché possa riflettere l'evoluzione organizzativa, tecnologica e scientifica della clinica.

1.1 Principi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che Hera Fertilità assume nei confronti dei pazienti, delle loro famiglie e di tutti gli utenti che accedono ai servizi della struttura. Attraverso questo documento il Centro definisce i principi che ispirano la propria attività, gli standard qualitativi adottati e gli obiettivi di miglioramento continuo, promuovendo un'assistenza sanitaria fondata sulla qualità, sulla trasparenza e sulla centralità della persona.

L'attività di Hera Fertilità si conforma ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla normativa nazionale in materia di tutela della salute e dai principi di buona pratica clinica.

Uguaglianza

Hera Fertilità garantisce l'accesso ai propri servizi senza alcuna discriminazione legata a sesso, età, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche, orientamento personale o condizioni di salute, assicurando pari dignità e uguali opportunità di accesso alle prestazioni erogate.

Imparzialità

Tutti gli operatori della struttura svolgono la propria attività con obiettività, correttezza, professionalità e imparzialità, assicurando che ogni decisione clinica sia basata esclusivamente su criteri scientifici, appropriatezza terapeutica e interesse della persona assistita.

Centralità della persona

Hera Fertilità promuove un modello assistenziale orientato alla persona, garantendo ascolto, partecipazione e personalizzazione delle cure.

Continuità assistenziale

Hera Fertilità garantisce la continuità del percorso di cura attraverso un'organizzazione multidisciplinare che accompagna la coppia dalla prima visita fino al follow-up, assicurando il coordinamento tra tutti i professionisti coinvolti e la costante disponibilità di informazioni e supporto.

Partecipazione

Il Centro favorisce la partecipazione attiva degli utenti al processo di miglioramento della qualità, promuovendo la raccolta di suggerimenti, osservazioni, reclami ed elogi.

Le opinioni dei pazienti costituiscono uno strumento fondamentale per migliorare l'organizzazione dei servizi e rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni dell'utenza.

Diritto all'informazione e libertà di scelta

Ogni paziente ha diritto a ricevere informazioni complete, aggiornate e comprensibili riguardo al proprio stato di salute, agli accertamenti diagnostici, alle opzioni terapeutiche disponibili, ai benefici attesi, ai possibili rischi e alle alternative terapeutiche. Tali informazioni consentono alla coppia di esprimere un consenso libero e consapevole e di partecipare attivamente alle decisioni cliniche.

Appropriatezza, efficacia ed efficienza

Hera Fertilità eroga prestazioni sanitarie basate sulle più recenti evidenze scientifiche e sulle Linee Guida nazionali e internazionali in materia di Procreazione Medicalmente Assistita. Le risorse umane, tecnologiche e organizzative sono impiegate in modo appropriato ed efficiente, perseguendo il miglior risultato clinico possibile e garantendo elevati standard qualitativi.

Qualità e sicurezza

La qualità dell'assistenza rappresenta un obiettivo prioritario della struttura. Tutti i processi clinici, assistenziali e organizzativi sono regolati da procedure operative standardizzate finalizzate a garantire la sicurezza del paziente, la tracciabilità dei campioni biologici, la gestione del rischio clinico e il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

Trasparenza

Hera Fertilità garantisce la massima trasparenza nei rapporti con i pazienti, fornendo informazioni chiare riguardo all'organizzazione del Centro, ai servizi offerti, ai percorsi assistenziali, ai tempi di attesa, ai costi delle prestazioni e alle modalità di accesso ai servizi.

Tutela della riservatezza

Il Centro assicura il pieno rispetto della riservatezza dei dati personali e sanitari degli utenti, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente. Tutte le informazioni acquisite durante il percorso assistenziale sono trattate con criteri di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati personali.

Miglioramento continuo

Hera Fertilità promuove una cultura organizzativa orientata al miglioramento continuo della qualità attraverso il monitoraggio degli indicatori di performance, la formazione permanente del personale, la valutazione della soddisfazione degli utenti, la gestione dei reclami e l'adozione di azioni correttive e preventive. L'obiettivo è garantire servizi sempre più efficaci, sicuri e rispondenti alle esigenze delle coppie che si affidano al Centro.

1.2 Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia di tutela della salute, qualità dei servizi sanitari, Procreazione Medicalmente Assistita (PMA), tutela dei diritti del paziente e protezione dei dati personali.

In particolare, si ispira ai principi contenuti nei seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che definisce i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, concernente lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari.
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni e integrazioni, concernente il riordino della disciplina in materia sanitaria.
- Legge 19 febbraio 2004, n. 40, recante "Norme in materia di Procreazione

Medicalmente Assistita", e successive modifiche derivanti dagli interventi della Corte Costituzionale e della giurisprudenza nazionale.

- Accordo Stato-Regioni del 15 marzo 2012, concernente i requisiti minimi organizzativi, strutturali e tecnologici delle strutture autorizzate all'esercizio delle attività di Procreazione Medicalmente Assistita.
- Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n. 191, di attuazione della Direttiva 2004/23/CE, relativo alla definizione delle norme di qualità e sicurezza per la donazione, l'approvvigionamento, il controllo, la lavorazione, la conservazione, lo stoccaggio e la distribuzione di cellule e tessuti umani.
- Decreto Legislativo 25 gennaio 2010, n. 16, e successive modificazioni, relativo ai requisiti tecnici per la donazione, l'approvvigionamento e il controllo di cellule e tessuti umani.
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.lgs. 101/2018, in materia di protezione dei dati personali.
- Linee Guida emanate dal Ministero della Salute, dal Centro Nazionale Trapianti (CNT), dall'Istituto Superiore di Sanità (ISS) e dalle principali Società Scientifiche nazionali e internazionali operanti nel settore della Medicina della Riproduzione.

Hera Fertilità garantisce il costante aggiornamento della presente Carta dei Servizi in conformità all'evoluzione della normativa, delle evidenze scientifiche e dei requisiti organizzativi e di qualità applicabili ai Centri di Procreazione Medicalmente Assistita.

1.3 Chi siamo

Identità della Clinica

Hera Fertilità è un Centro di Medicina della Riproduzione specializzato nella diagnosi e nel trattamento dell'infertilità femminile e maschile, nato con l'obiettivo di offrire un modello assistenziale altamente qualificato, multidisciplinare e orientato alla persona.

La clinica integra attività clinica, laboratorio embriologico avanzato, genetica della riproduzione, ricerca scientifica, innovazione tecnologica e formazione continua, sviluppando un approccio che pone il paziente al centro di ogni decisione terapeutica.

L'organizzazione è stata progettata per garantire la massima integrazione tra le diverse competenze professionali coinvolte nel percorso di cura, favorendo un modello assistenziale capace di accompagnare la coppia in ogni fase del trattamento, dalla diagnosi fino al follow-up.

L'obiettivo della clinica non consiste esclusivamente nel trattamento dell'infertilità, ma nella presa in carico globale della persona, attraverso percorsi costruiti sulle caratteristiche cliniche, biologiche, psicologiche e relazionali di ciascuna coppia.

Ogni caso clinico viene valutato dal team multidisciplinare, che definisce il percorso diagnostico-terapeutico più appropriato sulla base delle più recenti evidenze scientifiche e delle linee guida nazionali e internazionali.

1.4 La nostra filosofia

Per Hera Fertilità la cura non si esaurisce nell'esecuzione di una prestazione sanitaria, ma rappresenta un percorso di accompagnamento fondato sull'ascolto, sulla fiducia e sulla condivisione delle decisioni.

Ogni coppia è unica e merita un percorso costruito sulle proprie esigenze cliniche, emotive e relazionali. Per questo il Centro promuove un approccio multidisciplinare, nel quale competenza scientifica, attenzione alla persona e innovazione tecnologica si integrano per offrire un'assistenza completa e personalizzata.

La nostra filosofia si traduce nell'impegno quotidiano a creare un ambiente accogliente, rispettoso e orientato al benessere della coppia, favorendo una relazione di fiducia tra pazienti e professionisti.

02 Mission, Vision e Valori

La nostra Mission

La missione di Hera Fertilità è offrire percorsi di diagnosi e trattamento dell'infertilità caratterizzati da elevati standard clinici, scientifici e organizzativi, ponendo sempre al centro la persona, i suoi bisogni e il suo progetto di genitorialità.

La medicina della riproduzione rappresenta un ambito altamente specialistico, nel quale il successo terapeutico dipende dall'integrazione di molteplici competenze, dalla qualità dei processi clinici e dall'utilizzo di tecnologie avanzate. Per questo Hera Fertilità ha sviluppato un modello organizzativo multidisciplinare, in cui ogni professionista contribuisce alla definizione di percorsi terapeutici personalizzati e condivisi.

L'obiettivo della clinica non è esclusivamente il raggiungimento della gravidanza, ma la presa in carico globale della coppia, garantendo continuità assistenziale, supporto emotivo, trasparenza nelle informazioni e rispetto delle scelte individuali.

La missione si traduce quotidianamente in un impegno concreto verso:

- l'eccellenza clinica e scientifica;
- la sicurezza delle cure;
- l'umanizzazione dell'assistenza;
- la ricerca e l'innovazione;
- la formazione continua del personale;
- il miglioramento costante della qualità.

La nostra Vision

Hera Fertilità aspira a diventare un centro di riferimento nazionale nel campo della medicina della riproduzione, riconosciuto per la qualità dell'assistenza, l'innovazione scientifica e la capacità di offrire percorsi realmente personalizzati.

La crescita della clinica sarà guidata dall'integrazione tra attività clinica, ricerca, formazione e sviluppo tecnologico, con l'obiettivo di contribuire all'evoluzione della medicina della riproduzione e al miglioramento degli esiti clinici.

La visione di Hera Fertilità si fonda sulla convinzione che l'eccellenza sanitaria derivi non soltanto dall'adozione delle migliori tecnologie, ma soprattutto dalla capacità di costruire un'organizzazione orientata alla qualità, all'etica professionale e alla centralità della persona.

I nostri valori

I valori rappresentano il fondamento culturale e organizzativo di Hera Fertilità e guidano ogni decisione clinica e gestionale.

Centralità della persona

Ogni paziente è unico e merita un percorso costruito sulle proprie caratteristiche cliniche, biologiche e personali. La relazione di fiducia tra équipe sanitaria e paziente costituisce uno degli elementi fondamentali del processo di cura. L'ascolto, il rispetto e la condivisione delle decisioni terapeutiche rappresentano principi imprescindibili della nostra attività.

Eccellenza clinica

La qualità delle prestazioni sanitarie è garantita dall'applicazione delle più recenti evidenze scientifiche, dall'adozione di protocolli aggiornati e dal costante monitoraggio degli esiti clinici.

Ogni percorso terapeutico viene definito secondo criteri di appropriatezza, efficacia e sicurezza.

Innovazione

L'innovazione costituisce uno degli elementi distintivi della clinica. Hera Fertilità investe costantemente nell'adozione di tecnologie avanzate, nello sviluppo del laboratorio embriologico, nella genetica riproduttiva, nella digitalizzazione dei processi e nell'implementazione di strumenti innovativi a supporto dell'attività clinica.

Ricerca scientifica

La ricerca rappresenta uno dei principali strumenti attraverso cui migliorare la qualità delle cure. Hera Fertilità promuove la partecipazione a studi clinici, collaborazioni con università e società scientifiche, favorendo la produzione di nuove conoscenze e il trasferimento dell'innovazione nella pratica clinica.

Qualità e sicurezza

La sicurezza del paziente rappresenta una priorità assoluta. Tutti i processi assistenziali sono organizzati secondo procedure standardizzate, sistemi di tracciabilità e programmi di controllo qualità finalizzati alla prevenzione del rischio clinico e al miglioramento continuo.

Etica e trasparenza

Ogni attività viene svolta nel rispetto dei principi di correttezza, responsabilità, imparzialità e trasparenza. I pazienti ricevono informazioni complete e comprensibili sulle opzioni terapeutiche, sui benefici attesi, sui possibili rischi e sugli aspetti economici del percorso assistenziale.

03 Organizzazione del Centro

Un modello organizzativo integrato

Hera Fertilità adotta un modello organizzativo progettato per garantire un'assistenza multidisciplinare, efficiente e orientata alla qualità.

L'organizzazione della clinica favorisce una stretta integrazione tra le diverse aree operative, assicurando continuità assistenziale, rapidità nei processi decisionali e uniformità nell'applicazione dei protocolli clinici.

La struttura organizzativa è articolata in quattro aree principali:

- Direzione Clinica e Scientifica;
- Area Clinica;
- Laboratorio PMA;
- Area Organizzativa e Amministrativa.

Ogni area opera in modo coordinato, condividendo informazioni cliniche e organizzative attraverso riunioni multidisciplinari, protocolli operativi e strumenti digitali di gestione.

3.1 Direzione Clinica e Scientifica

La Direzione Clinica e Scientifica è responsabile della governance sanitaria della clinica.

Tra le principali funzioni rientrano:

- definizione e aggiornamento dei protocolli clinici;
- supervisione delle attività assistenziali;
- coordinamento del laboratorio PMA;
- promozione della ricerca scientifica;
- monitoraggio degli indicatori di qualità;
- sviluppo di programmi di formazione continua;
- verifica della conformità alle normative vigenti.

La Direzione assicura che ogni attività venga svolta secondo criteri di appropriatezza clinica, sicurezza ed efficacia.

3.2 Organigramma

L'organizzazione di Hera Fertilità è concepita per garantire un modello assistenziale multidisciplinare, nel quale tutte le professionalità operano in modo integrato per assicurare qualità, sicurezza, continuità delle cure e centralità della coppia.

La struttura organizzativa è articolata nelle seguenti aree funzionali.

Direzione

La Direzione definisce gli indirizzi strategici, clinici e organizzativi del Centro, assicurando il rispetto della normativa vigente, degli standard di qualità e degli obiettivi di miglioramento continuo.

Comprende:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Amministrativo
- Legal & Compliance Officer
- Head of Patient Experience e Marketing Manager

3.3 Area Clinica

L'Area Clinica coordina tutte le attività assistenziali relative alla diagnosi e al trattamento dell'infertilità femminile e maschile.

Ne fanno parte:

- Direttore Clinico
- Medici specialisti in Medicina della Riproduzione
- Andrologi
- Endocrinologo
- Genetista
- Psicologi
- Nutrizionisti
- Ostetrica

L'équipe multidisciplinare definisce e condivide il percorso diagnostico-terapeutico della coppia secondo le più recenti evidenze scientifiche e le Linee Guida nazionali e internazionali.

3.4 Laboratorio PMA

Il Laboratorio rappresenta il cuore tecnologico del Centro ed è responsabile delle procedure biologiche relative ai trattamenti di Procreazione Medicalmente Assistita.

L'organizzazione comprende:

- Responsabile del Laboratorio
- Embriologo Senior
- Embriologo Senior
- Embriologo Junior

Il Laboratorio opera secondo rigorosi standard di qualità, sicurezza e tracciabilità dei gameti e degli embrioni.

3.5 Area Front Office e Patient Experience

Questa area rappresenta il primo punto di contatto con la coppia e garantisce la presa in carico organizzativa del paziente.

Comprende:

- Head Front Office & Customer Care
- Patient Coordinator
- Customer Care
- Front Office e Accettazione

Le principali attività riguardano:

- accoglienza della coppia;
- gestione degli appuntamenti;
- supporto amministrativo;
- assistenza documentale;
- coordinamento del percorso assistenziale;
- comunicazione con il team clinico;
- monitoraggio della soddisfazione degli utenti.

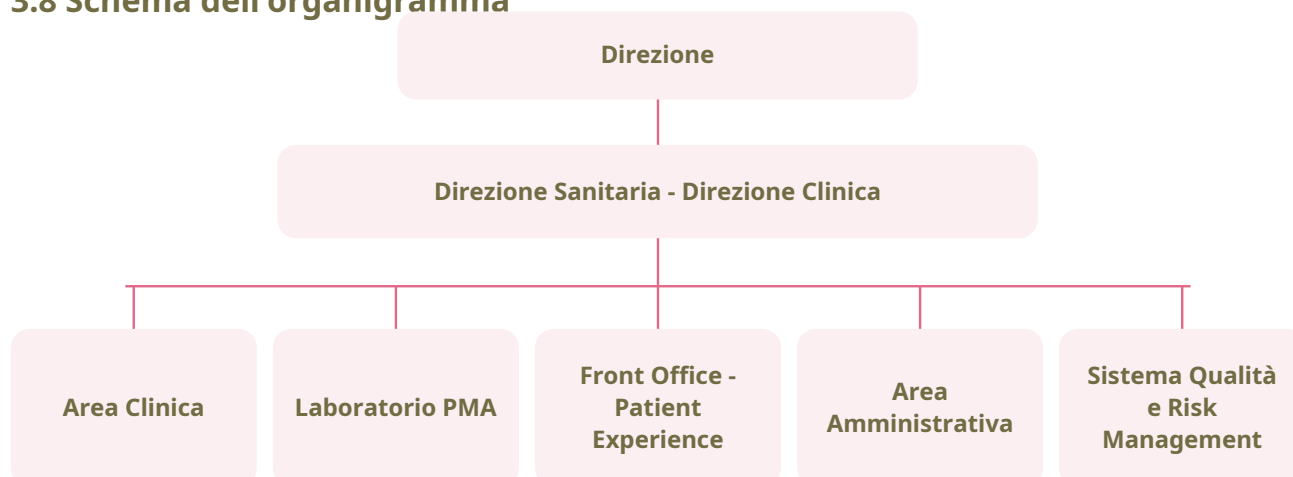
3.6 Area Amministrativa

L'Area Amministrativa garantisce il corretto funzionamento dei processi gestionali e amministrativi della struttura, assicurando il supporto alle attività sanitarie e organizzative.

3.7 Sistema Qualità e Gestione del Rischio Clinico

La Direzione promuove un Sistema di Gestione della Qualità finalizzato al miglioramento continuo delle prestazioni erogate, attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, la gestione del rischio clinico, l'analisi dei reclami, la formazione continua del personale e la verifica periodica dei processi assistenziali.

3.8 Schema dell'organigramma



04 I servizi

Hera Fertilità offre un percorso completo di diagnosi, prevenzione e trattamento dell'infertilità di coppia, mettendo a disposizione competenze multidisciplinari, tecnologie avanzate e protocolli clinici basati sulle più recenti evidenze scientifiche.

Il Centro offre percorsi diagnostici e terapeutici personalizzati, definiti sulla base delle caratteristiche cliniche della coppia.

Le prestazioni sono erogate nel rispetto della normativa vigente in materia di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA), degli standard di qualità e sicurezza e delle Linee Guida nazionali e internazionali.

4.1 Prime visite

La prima visita rappresenta il momento iniziale del percorso di presa in carico della coppia.

Durante l'incontro, il medico specialista raccoglie l'anamnesi personale e familiare di entrambi i partner, valuta la documentazione clinica eventualmente disponibile ed esegue una prima valutazione diagnostica.

Al termine della visita vengono illustrati gli approfondimenti necessari e definito il percorso diagnostico più appropriato.

4.2 Diagnostica della fertilità

Il Centro offre un percorso diagnostico completo finalizzato all'individuazione delle possibili cause di infertilità femminile, maschile o di coppia.

Gli accertamenti vengono programmati in modo personalizzato e possono comprendere:

- visite ginecologiche e andrologiche;
- monitoraggi ecografici;
- valutazione della riserva ovarica;
- esami ormonali;

- spermioγραμμα e test di approfondimento;
- indagini microbiologiche;
- esami genetici, ove indicati;
- ulteriori approfondimenti specialistici.

Tutti gli esami vengono valutati dall'équipe multidisciplinare al fine di individuare il percorso terapeutico più appropriato.

4.3 Fertility Check

Il Fertility Check è un percorso di prevenzione e valutazione della fertilità rivolto a donne e uomini che desiderano conoscere il proprio stato di salute riproduttiva.

Il programma prevede una valutazione specialistica personalizzata e l'esecuzione degli esami ritenuti necessari, con l'obiettivo di individuare precocemente eventuali fattori di rischio e promuovere strategie di prevenzione e tutela della fertilità.

4.4 Procreazione Medicalmente Assistita di I livello

Le tecniche di PMA di I livello sono procedure a bassa complessità che prevedono la fecondazione naturale all'interno dell'apparato riproduttivo femminile.

Tra queste rientra l'inseminazione intrauterina (IUI), indicata nei casi selezionati secondo le valutazioni cliniche effettuate dallo specialista.

4.5 Procreazione Medicalmente Assistita di II livello

Le tecniche di II livello comprendono procedure di maggiore complessità che prevedono la fecondazione in laboratorio.

In base alle caratteristiche cliniche della coppia possono essere eseguite:

- Fecondazione in vitro (FIVET);
- Iniezione intracitoplasmatica dello spermatozoo (ICSI);
- Coltura embrionale;
- Trasferimento embrionario.

Le procedure vengono eseguite nel Laboratorio di Embriologia secondo rigorosi protocolli di qualità e sicurezza.

4.6 Fecondazione eterologa

Nei casi previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni cliniche, Hera Fertilità offre percorsi di Procreazione Medicalmente Assistita mediante utilizzo di gameti donati.

L'intero percorso viene svolto nel rispetto della normativa nazionale, garantendo parametri qualitativi, sicurezza, tracciabilità dei gameti e tutela della coppia.

4.7 Crioconservazione

Il Centro effettua la crioconservazione di gameti ed embrioni secondo procedure validate e conformi agli standard di qualità previsti dalla normativa vigente.

La conservazione viene effettuata mediante sistemi controllati che garantiscono la sicurezza, la tracciabilità e il monitoraggio continuo dei campioni biologici.

4.8 Preservazione della fertilità

Hera Fertilità offre programmi di preservazione della fertilità rivolti a pazienti che, per motivi clinici o personali, desiderano conservare il proprio potenziale riproduttivo.

Le principali indicazioni comprendono:

- pazienti oncologici;
- patologie che possono compromettere la fertilità;
- preservazione elettiva della fertilità.

Il percorso viene definito individualmente dopo consulenza specialistica.

4.9 Genetica della riproduzione

Il Centro mette a disposizione consulenze genetiche finalizzate alla valutazione del rischio riproduttivo e all'inquadramento di eventuali condizioni genetiche che possano influenzare il percorso di PMA.

Quando indicato, vengono proposti gli approfondimenti diagnostici previsti dalle Linee Guida e dalla normativa vigente.

4.10 Un approccio integrato alla medicina riproduttiva

La genetica rappresenta oggi uno degli ambiti di maggiore sviluppo nella medicina della riproduzione e costituisce uno strumento fondamentale per migliorare l'appropriatezza diagnostica, personalizzare i trattamenti e aumentare le possibilità di successo riproduttivo.

Hera Fertilità integra la consulenza genetica all'interno del percorso clinico, offrendo ai pazienti un'assistenza specialistica finalizzata all'identificazione di eventuali fattori genetici che possano influenzare la fertilità, il decorso della gravidanza o il rischio di trasmissione di patologie ereditarie.

Ogni indicazione agli esami genetici viene valutata dal medico specialista sulla base della storia clinica della coppia, dei risultati degli accertamenti diagnostici e delle raccomandazioni delle principali società scientifiche nazionali e internazionali.

Tra i principali servizi offerti rientrano:

- consulenza genetica preconcezionale;
- consulenza genetica pre-PMA;
- interpretazione degli esami genetici;
- valutazione del rischio riproduttivo;
- supporto alla diagnosi genetica preimpianto.

L'obiettivo è accompagnare la coppia in un percorso consapevole, fornendo informazioni chiare e complete sulle possibili opzioni diagnostiche e terapeutiche.

4.11 Diagnosi Genetica Preimpianto (PGT)

Nei casi previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni cliniche, Hera Fertilità offre programmi di Diagnosi Genetica Preimpianto (PGT), eseguiti in collaborazione con laboratori altamente qualificati.

La PGT consente di analizzare il patrimonio genetico degli embrioni prima del trasferimento in utero, contribuendo alla definizione della strategia terapeutica più appropriata.

Le principali tipologie comprendono:

PGT-A

Valutazione del numero dei cromosomi embrionali, indicata in specifiche condizioni cliniche quali età materna avanzata, abortività ricorrente o precedenti fallimenti d'impianto.

PGT-M

Analisi finalizzata all'identificazione di specifiche malattie monogeniche ereditarie.

PGT-SR

Valutazione di alterazioni cromosomiche strutturali nei casi di traslocazioni o altre anomalie cromosomiche parentali.

L'accesso a tali procedure è subordinato a un'attenta valutazione clinica e genetica, nel rispetto della normativa italiana.

4.12 Laboratorio di Embriologia

Il Laboratorio di Embriologia costituisce il nucleo tecnologico del Centro e svolge tutte le attività biologiche connesse ai trattamenti di Procreazione Medicalmente Assistita.

Le attività comprendono:

- preparazione dei gameti;
- fecondazione in vitro;
- coltura embrionale;
- valutazione dello sviluppo embrionale;
- crioconservazione di gameti ed embrioni;
- controllo della qualità e della tracciabilità.

Il Laboratorio opera in ambienti a contaminazione controllata, utilizzando tecnologie avanzate e procedure validate, nel rispetto dei più elevati standard clinici.

4.13 Sicurezza del laboratorio

La sicurezza rappresenta un requisito essenziale delle attività embriologiche.

Per questo Hera Fertilità adotta procedure finalizzate a garantire:

- identificazione univoca dei campioni biologici;
- tracciabilità durante tutte le fasi del trattamento;
- monitoraggio continuo delle condizioni ambientali;
- controllo della temperatura delle apparecchiature;
- verifica periodica delle attrezzature;
- manutenzione programmata degli strumenti;
- validazione delle procedure operative.

L'obiettivo è assicurare la massima affidabilità di ogni processo e ridurre al minimo il rischio di errore.

4.14 Servizi di supporto alla coppia

Hera Fertilità promuove un modello di assistenza centrato sulla persona, riconoscendo che il percorso di Procreazione Medicalmente Assistita coinvolge non solo gli aspetti clinici, ma anche quelli psicologici, nutrizionali, relazionali e organizzativi.

Per questo motivo, il Centro mette a disposizione della coppia una rete di servizi di supporto finalizzati a garantire un'assistenza completa, personalizzata e continuativa durante tutte le fasi del percorso.

Supporto psicologico

Il percorso di PMA può rappresentare un'esperienza complessa dal punto di vista emotivo.

Hera Fertilità offre la possibilità di accedere a colloqui di supporto psicologico finalizzati ad accompagnare la coppia nella gestione delle emozioni, dello stress e delle eventuali difficoltà legate al percorso riproduttivo.

Il supporto psicologico può essere richiesto in qualsiasi fase del percorso assistenziale e costituisce uno strumento volto a favorire il benessere emotivo della coppia e una maggiore consapevolezza nelle scelte terapeutiche.

Consulenza nutrizionale

Un corretto stile di vita rappresenta un elemento importante nella tutela della salute riproduttiva.

Il Centro offre consulenze nutrizionali personalizzate finalizzate alla promozione di corrette abitudini alimentari, alla gestione del peso corporeo e all'ottimizzazione delle condizioni di salute prima e durante il percorso di PMA.

Il piano nutrizionale viene definito sulla base delle caratteristiche cliniche e delle esigenze individuali della coppia.

Consulenza genetica

Quando indicato dal quadro clinico o dalla storia familiare della coppia, il Centro propone consulenze genetiche finalizzate alla valutazione del rischio riproduttivo e all'individuazione degli accertamenti più appropriati.

Lo specialista illustra il significato degli esami proposti, interpreta i risultati e supporta la coppia nelle successive decisioni cliniche.

Teleconsulenza e continuità assistenziale

Per favorire la continuità delle cure e facilitare la comunicazione con i pazienti, Hera Fertilità mette a disposizione strumenti di contatto dedicati per la gestione di informazioni cliniche e organizzative, la programmazione degli appuntamenti e il supporto durante il percorso terapeutico, secondo modalità definite dal Centro.

Patient Experience

La coppia viene accompagnata durante tutto il percorso da personale dedicato, che rappresenta un punto di riferimento per gli aspetti organizzativi e amministrativi.

L'attività di Patient Experience comprende:

- accoglienza e orientamento ai servizi;
- supporto nella programmazione degli appuntamenti;
- coordinamento del percorso assistenziale;
- assistenza nella gestione della documentazione clinica;
- facilitazione della comunicazione tra la coppia e l'équipe sanitaria;
- raccolta di suggerimenti e segnalazioni.

L'obiettivo è garantire un'esperienza di cura improntata all'ascolto, alla disponibilità, alla trasparenza e alla continuità assistenziale.

Educazione alla salute e prevenzione

Hera Fertilità promuove iniziative di informazione e sensibilizzazione sui temi della fertilità, della prevenzione e della salute riproduttiva, attraverso attività educative, incontri informativi, campagne di prevenzione e diffusione di materiale scientifico e divulgativo.

Il Centro incoraggia l'adozione di stili di vita salutari e la diagnosi precoce delle condizioni che possono influire sulla fertilità, contribuendo alla tutela della salute riproduttiva della popolazione.

Approccio multidisciplinare

Tutti i servizi di supporto sono integrati nel percorso assistenziale e vengono attivati sulla base delle esigenze cliniche e personali della coppia, favorendo una presa in carico globale che considera la persona nella sua dimensione biologica, psicologica e relazionale.

Attraverso questo modello organizzativo, Hera Fertilità si impegna a garantire un'assistenza qualificata, umana e personalizzata, ponendo la coppia al centro di ogni decisione clinica e organizzativa.

05 Modalità di accesso

Hera Fertilità garantisce un accesso semplice, trasparente e organizzato ai propri servizi, assicurando alla coppia un percorso assistenziale personalizzato fin dal primo contatto. Il personale amministrativo e sanitario accompagna i pazienti nelle diverse fasi del percorso, fornendo informazioni chiare sulle modalità di prenotazione, sulla documentazione necessaria e sull'organizzazione delle prestazioni.

5.1 Prenotazione

L'accesso ai servizi avviene esclusivamente su prenotazione.

È possibile prenotare:

- telefonicamente;
- tramite e-mail;
- mediante il sito web;
- direttamente presso la Segreteria del Centro negli orari di apertura.

Il personale del Front Office è a disposizione per fornire informazioni sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sulla documentazione richiesta e sulla preparazione necessaria per gli eventuali accertamenti diagnostici.

5.2 Supporto iniziale

Al momento del primo accesso, la coppia viene accolta dal personale amministrativo che provvede alla registrazione dei dati anagrafici e amministrativi e all'apertura della cartella clinica.

Durante questa fase vengono fornite informazioni riguardanti:

- organizzazione del Centro;

- modalità di svolgimento del percorso assistenziale;
- orari di attività;
- documentazione da presentare;
- modalità di pagamento delle prestazioni, ove previste;
- recapiti utili per eventuali comunicazioni.

L'accoglienza viene effettuata nel rispetto della dignità della persona, della riservatezza e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

5.3 Documentazione necessaria

Per consentire una corretta valutazione clinica, la coppia è invitata a presentare:

- documento di identità in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- eventuali impegnative o autorizzazioni, se previste;
- documentazione clinica pregressa;
- referti di visite specialistiche;
- esami di laboratorio;
- referti ecografici;
- esami genetici, ove disponibili;
- documentazione relativa ad eventuali precedenti trattamenti di PMA.

La documentazione viene acquisita e conservata nel rispetto della normativa vigente.

5.4 Accoglienza e orientamento

Al termine dell'accettazione amministrativa, la coppia viene accolta dal personale dedicato che fornisce le informazioni organizzative necessarie, illustra il funzionamento del Centro, programma il primo appuntamento con lo specialista e orienta i pazienti ai servizi disponibili.

Fin dal primo contatto vengono garantiti:

- un referente organizzativo per il percorso;
- la programmazione degli appuntamenti;
- il coordinamento tra i diversi professionisti coinvolti;
- informazioni costanti sul percorso clinico;
- continuità assistenziale durante tutte le fasi del trattamento.

06 Il percorso della coppia

Hera Fertilità pone la coppia al centro del percorso assistenziale, garantendo un approccio multidisciplinare, personalizzato e fondato sulle più recenti evidenze scientifiche. Ogni percorso viene definito tenendo conto delle caratteristiche cliniche, dell'età dei partner, della storia riproduttiva, degli esami eseguiti e delle aspettative della coppia, nel rispetto della normativa vigente in materia di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA).

6.1 Primo contatto

Il percorso inizia con la prenotazione della prima visita specialistica. Al momento dell'accettazione vengono raccolti i dati anagrafici e amministrativi e viene aperta la documentazione clinica della coppia. Il personale amministrativo fornisce tutte le informazioni necessarie relative all'organizzazione del Centro, alla documentazione richiesta e alle modalità di svolgimento del percorso.

6.2 Prima visita specialistica

La prima consulenza rappresenta un momento fondamentale di ascolto e valutazione. Lo specialista raccoglie un'anamnesi completa di entrambi i partner, comprendente la storia clinica, ginecologica, andrologica, familiare e riproduttiva, analizza l'eventuale documentazione già disponibile ed esegue la valutazione clinica iniziale.

Al termine della visita vengono illustrati gli accertamenti diagnostici necessari per completare l'inquadramento della coppia.

6.3 Percorso diagnostico

Gli esami vengono programmati secondo le indicazioni cliniche e possono comprendere, a titolo esemplificativo:

- valutazione della riserva ovarica;
- monitoraggio ecografico;
- esami ormonali;
- spermiogramma ed eventuali approfondimenti andrologici;
- indagini microbiologiche;
- esami genetici e infettivologici, quando indicati;
- ulteriori accertamenti specialistici ritenuti necessari dall'équipe clinica.

6.4 Definizione del piano terapeutico

Conclusa la fase diagnostica, la coppia incontra nuovamente il medico referente per la discussione dei risultati e la definizione del percorso terapeutico più appropriato.

Vengono illustrate le diverse opzioni disponibili, le probabilità di successo, i benefici attesi, i possibili rischi, i limiti delle procedure e le eventuali alternative terapeutiche, favorendo una decisione consapevole e condivisa.

6.5 Preparazione al trattamento

Prima dell'inizio del ciclo di PMA vengono programmati gli appuntamenti necessari per la preparazione clinica della coppia.

Il personale sanitario fornisce indicazioni dettagliate riguardo:

- terapia farmacologica;
- modalità di somministrazione dei farmaci;
- calendario dei controlli;
- norme comportamentali da seguire;
- documentazione clinica e amministrativa da completare.

In questa fase vengono acquisiti tutti i consensi informati previsti dalla normativa vigente.

6.6 Esecuzione del trattamento

Durante il trattamento la coppia viene seguita da un'équipe multidisciplinare composta da ginecologi, biologi, ostetriche, infermieri e personale amministrativo, che garantisce continuità assistenziale, disponibilità e costante supporto.

Ogni fase del percorso viene svolta nel rispetto dei protocolli clinici, delle procedure di qualità e delle norme sulla sicurezza del paziente e sulla tracciabilità di gameti ed embrioni.

6.7 Follow-up

Al termine del trattamento viene programmato il follow-up clinico, durante il quale vengono comunicati gli esiti del ciclo e pianificati gli eventuali controlli successivi.

In caso di gravidanza, la paziente viene accompagnata fino ai controlli previsti dal protocollo del Centro e successivamente indirizzata al ginecologo di riferimento per il proseguimento dell'assistenza ostetrica.

Qualora il trattamento non abbia esito positivo, la coppia viene rivalutata dallo specialista al fine di definire eventuali ulteriori strategie terapeutiche, garantendo continuità assistenziale e supporto durante tutto il percorso.

6.8 Supporto alla coppia

Durante tutte le fasi del percorso, Hera Fertilità promuove una comunicazione chiara, trasparente e continua con la coppia. Il personale sanitario è disponibile a fornire informazioni, chiarimenti e supporto organizzativo, favorendo una partecipazione attiva e consapevole alle decisioni cliniche.

Quando previsto dall'organizzazione del Centro, la coppia può inoltre accedere a servizi di consulenza psicologica e ad altri percorsi di supporto finalizzati a favorire il benessere emotivo durante il trattamento di Procreazione Medicalmente Assistita.

07 Customer Experience

Hera Fertilità considera l'esperienza della coppia un elemento fondamentale del percorso assistenziale. Ogni fase del percorso è organizzata per garantire un'accoglienza attenta, una comunicazione chiara e un accompagnamento continuo, affinché i pazienti possano affrontare il percorso di Procreazione Medicalmente Assistita con fiducia e consapevolezza.

L'obiettivo è creare un ambiente in cui professionalità, ascolto, empatia e organizzazione contribuiscano al benessere della coppia durante tutto il percorso diagnostico e terapeutico.

7.1 Patient Experience Manager

Per garantire una presa in carico efficace e personalizzata, Hera Fertilità mette a disposizione della coppia un referente organizzativo (Patient Experience Manager o figura equivalente), che accompagna i pazienti durante tutto il percorso assistenziale.

Il Patient Experience Manager rappresenta il punto di riferimento per gli aspetti organizzativi e coordina le relazioni tra la coppia e i diversi professionisti coinvolti.

Tra le principali attività rientrano:

- accoglienza e orientamento della coppia;
- pianificazione degli appuntamenti;
- supporto nella gestione della documentazione clinica e amministrativa;
- facilitazione della comunicazione con il personale sanitario;
- monitoraggio dell'esperienza del paziente;
- raccolta di suggerimenti e segnalazioni.

7.2 Comunicazione con la coppia

Una comunicazione efficace rappresenta uno dei principi fondamentali dell'attività di Hera Fertilità.

Durante tutto il percorso, la coppia riceve informazioni complete, aggiornate e facilmente comprensibili riguardanti:

- percorso diagnostico;
- trattamenti proposti;
- modalità di preparazione alle procedure;
- esiti degli accertamenti;
- appuntamenti programmati;
- indicazioni terapeutiche.

Il personale sanitario è disponibile a fornire chiarimenti e rispondere ai quesiti della coppia, favorendo una partecipazione attiva e consapevole alle decisioni cliniche.

7.3 Continuità assistenziale

La continuità assistenziale rappresenta un elemento essenziale del modello organizzativo di Hera Fertilità.

L'équipe multidisciplinare garantisce il coordinamento tra le diverse figure professionali coinvolte nel percorso diagnostico e terapeutico, assicurando una presa in carico continua dalla prima visita fino al follow-up.

La condivisione delle informazioni cliniche e il costante confronto tra i professionisti consentono di offrire un'assistenza personalizzata, efficace e sicura.

08 Diritti e doveri dei pazienti

Hera Fertilità riconosce la persona assistita quale protagonista del proprio percorso di cura, garantendo il rispetto dei diritti fondamentali e promuovendo la collaborazione reciproca tra pazienti e operatori sanitari.

8.1 Diritti dei pazienti

Ogni paziente ha diritto a:

- ricevere cure appropriate, sicure e basate sulle evidenze scientifiche;
- essere accolto con rispetto, dignità e cortesia;
- ottenere informazioni complete e comprensibili sul proprio percorso di cura;
- esprimere un consenso libero e consapevole;
- tutelare la propria riservatezza;
- presentare reclami, suggerimenti ed osservazioni;
- essere coinvolto nelle decisioni cliniche.

8.2 Doveri dei pazienti

I pazienti sono invitati a:

- collaborare con il personale sanitario;
- fornire informazioni veritiere sul proprio stato di salute;
- rispettare gli appuntamenti programmati;
- osservare le indicazioni terapeutiche ricevute;
- rispettare il personale, gli ambienti e gli altri utenti della struttura.

8.3 Privacy

Hera Fertilità garantisce la tutela dei dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente.

I dati personali e sanitari vengono trattati esclusivamente per finalità assistenziali, amministrative e di legge, adottando adeguate misure di sicurezza per garantirne riservatezza, integrità e disponibilità.

8.4 Consenso informato

Prima dell'esecuzione di qualsiasi procedura diagnostica o terapeutica, il personale sanitario fornisce alla coppia informazioni complete riguardo finalità, modalità di esecuzione, benefici, possibili rischi e alternative terapeutiche.

Il consenso informato viene acquisito in forma scritta e può essere revocato nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente.

09 Tempi di attesa

Hera Fertilità organizza le proprie attività con l'obiettivo di garantire tempi di accesso appropriati e compatibili con le esigenze cliniche della coppia.

I tempi di attesa vengono costantemente monitorati e possono variare in funzione della tipologia della prestazione, della complessità del caso clinico e della disponibilità delle agende specialistiche.

Il Centro si impegna a:

- prendere in carico le richieste di prenotazione in tempi rapidi;
- programmare visite, esami e trattamenti secondo priorità clinica;
- ridurre i tempi di permanenza presso la struttura;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni degli appuntamenti.
- inviare la documentazione clinica richiesta entro 7 giorni lavorativi

La Direzione monitora periodicamente gli indicatori relativi ai tempi di attesa nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità, promuovendo interventi di miglioramento organizzativo.

10 Gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli elogi

Hera Fertilità considera reclami, segnalazioni, suggerimenti ed elogi strumenti fondamentali per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

10.1 Reclami

Ogni utente ha il diritto di presentare un reclamo qualora ritenga che il servizio ricevuto non sia conforme agli standard qualitativi del Centro.

I reclami vengono presi in carico con tempestività, registrati e analizzati secondo le procedure interne.

10.2 Segnalazioni

Le segnalazioni consentono di evidenziare eventuali criticità organizzative o assistenziali che non configurano necessariamente un reclamo formale.

Ogni segnalazione rappresenta un'opportunità di miglioramento.

10.3 Suggerimenti

Il Centro promuove la partecipazione attiva degli utenti, incoraggiando la presentazione di suggerimenti utili al miglioramento dei servizi e dell'organizzazione.

10.4 Elogi

Gli utenti possono esprimere il proprio apprezzamento nei confronti del personale e dei servizi offerti.

Gli elogi costituiscono uno strumento di valorizzazione dell'impegno e della professionalità degli operatori.

10.5 Modalità di presentazione

Reclami, segnalazioni, suggerimenti ed elogi possono essere presentati:

- mediante l'apposita modulistica disponibile presso il Front Office;
- tramite posta elettronica;
- tramite PEC;
- mediante comunicazione scritta indirizzata alla Direzione Sanitaria;
- con consegna diretta presso la Segreteria.

10.6 Tempi di risposta

Ogni comunicazione viene presa in carico e gestita secondo le procedure del Sistema di Gestione della Qualità.

Il Centro si impegna a fornire un riscontro entro i tempi stabiliti dalle procedure interne, informando l'utente qualora siano necessari ulteriori approfondimenti.

10.7 Tutela della privacy

Tutte le comunicazioni vengono trattate nel pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

11 Soddisfazione degli utenti

La soddisfazione degli utenti rappresenta uno degli indicatori fondamentali della qualità dei servizi erogati.

11.1 Questionari di soddisfazione

Al termine del percorso assistenziale, la coppia può compilare un questionario anonimo volto a valutare la qualità dell'assistenza ricevuta.

Il questionario prende in esame diversi aspetti del servizio, tra cui:

- accoglienza;
- professionalità del personale;
- chiarezza delle informazioni;
- tempi di attesa;
- comfort degli ambienti;
- organizzazione del percorso assistenziale;
- soddisfazione complessiva.

11.2 Indicatori

I risultati dei questionari, unitamente ai reclami, ai suggerimenti e agli indicatori di performance, vengono analizzati periodicamente dalla Direzione per monitorare il livello di qualità dei servizi e individuare eventuali aree di miglioramento.

11.3 Miglioramento continuo

Le informazioni raccolte costituiscono uno strumento essenziale del Sistema di Gestione della Qualità e consentono di pianificare azioni correttive e preventive finalizzate a migliorare l'efficacia, l'efficienza e la sicurezza dei servizi offerti.

Hera Fertilità considera il contributo degli utenti un elemento imprescindibile per garantire un'assistenza sempre più orientata ai bisogni della coppia e al perseguimento dell'eccellenza organizzativa e clinica.

12 Qualità e sicurezza

Hera Fertilità considera la qualità e la sicurezza elementi fondamentali dell'attività sanitaria, perseguendo un modello organizzativo orientato al miglioramento continuo delle prestazioni erogate, alla tutela della salute dei pazienti e alla valorizzazione delle competenze professionali.

L'organizzazione del Centro si basa su procedure operative condivise, protocolli clinici validati e sistemi di monitoraggio finalizzati a garantire appropriatezza, efficacia, efficienza e sicurezza durante tutte le fasi del percorso assistenziale.

12.1 Qualità delle cure

L'attività clinica viene svolta secondo le più recenti evidenze scientifiche, le Linee Guida nazionali e internazionali e la normativa vigente in materia di Procreazione Medicalmente Assistita.

Il Centro promuove una cultura della qualità attraverso:

- standardizzazione dei processi clinici e organizzativi;
- formazione continua del personale;
- monitoraggio degli indicatori di performance;
- verifica periodica delle procedure;
- audit clinici e organizzativi;
- analisi della soddisfazione degli utenti;
- miglioramento continuo dei servizi.

L'obiettivo è garantire prestazioni efficaci, appropriate e personalizzate, ponendo la coppia al centro del percorso assistenziale.

12.2 Sicurezza del paziente

La sicurezza rappresenta un principio prioritario dell'attività di Hera Fertilità.

Il Centro adotta procedure finalizzate a prevenire gli eventi avversi e a garantire elevati standard di sicurezza durante tutte le attività cliniche e di laboratorio.

In particolare, vengono assicurati:

- identificazione univoca dei pazienti;
- identificazione e tracciabilità di gameti ed embrioni;
- verifica dei processi clinici;
- controllo delle apparecchiature;
- manutenzione programmata delle tecnologie;
- gestione delle emergenze;
- controllo delle infezioni;
- formazione permanente degli operatori.

La sicurezza viene costantemente monitorata mediante indicatori di qualità e attività di verifica interna.

12.3 Gestione del rischio clinico

La gestione del rischio clinico costituisce parte integrante del Sistema di Gestione della Qualità.

Il Centro adotta procedure finalizzate a identificare, analizzare e prevenire i potenziali rischi correlati all'attività assistenziale.

Le principali attività comprendono:

- segnalazione degli eventi avversi e dei quasi eventi (near miss);
- analisi delle cause;
- definizione di azioni correttive e preventive;
- monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese;
- audit multidisciplinari;
- aggiornamento periodico delle procedure operative.

La gestione del rischio clinico contribuisce al miglioramento continuo dell'organizzazione e alla tutela della sicurezza dei pazienti e degli operatori.

12.4 Indicatori di qualità

Hera Fertilità monitora periodicamente specifici indicatori di qualità, al fine di verificare l'efficacia dei processi assistenziali e organizzativi.

Tra gli indicatori monitorati rientrano:

- tempi di accesso alle prestazioni;
- tempi di risposta ai reclami;
- soddisfazione degli utenti;
- tracciabilità dei campioni biologici;
- conformità delle procedure;
- formazione del personale;
- eventi avversi e near miss;
- continuità assistenziale.

I risultati vengono analizzati dalla Direzione e costituiscono uno strumento fondamentale per la pianificazione degli interventi di miglioramento.

13 Ricerca, innovazione e formazione

L'innovazione scientifica rappresenta uno dei valori fondanti di Hera Fertilità.

Il Centro promuove lo sviluppo continuo delle conoscenze in Medicina della Riproduzione attraverso l'adozione di tecnologie avanzate, l'aggiornamento professionale e la collaborazione con enti di ricerca, università e società scientifiche.

L'obiettivo è garantire ai pazienti l'accesso a percorsi diagnostici e terapeutici basati sulle più recenti evidenze scientifiche.

Ricerca scientifica

Hera Fertilità promuove attività di ricerca clinica e osservazionale nel rispetto della normativa vigente e dei principi etici, contribuendo allo sviluppo delle conoscenze nel campo della medicina della riproduzione.

Innovazione tecnologica

Il Centro investe costantemente nell'aggiornamento delle tecnologie, delle apparecchiature e delle metodologie di laboratorio, con l'obiettivo di migliorare qualità, sicurezza e risultati clinici.

Formazione continua

La formazione permanente del personale rappresenta uno strumento essenziale per mantenere elevati standard qualitativi.

Medici, embriologi, biologi, infermieri e personale amministrativo partecipano regolarmente a corsi di aggiornamento, congressi scientifici, eventi formativi e programmi di Educazione Continua in Medicina (ECM), al fine di garantire competenze sempre aggiornate e un'assistenza basata sulle migliori evidenze disponibili.

14 Etica

Hera Fertilità ispira la propria attività ai principi di responsabilità, integrità, trasparenza e rispetto della dignità della persona.

Ogni scelta clinica e organizzativa è orientata alla tutela della salute, all'autonomia decisionale della coppia e al rispetto della normativa vigente in materia di Procreazione Medicalmente Assistita.

Il Centro promuove una cultura fondata sull'etica professionale, sul rispetto reciproco, sulla correttezza nei rapporti con i pazienti, i collaboratori e gli stakeholder, favorendo un clima di fiducia, ascolto e collaborazione.

Particolare attenzione è dedicata alla tutela della riservatezza, alla corretta informazione della coppia e all'acquisizione di un consenso realmente libero e consapevole.

15 Responsabilità sociale

Hera Fertilità riconosce il proprio ruolo sociale nella promozione della salute riproduttiva e del benessere della comunità.

Il Centro si impegna a sviluppare iniziative di informazione, prevenzione ed educazione sanitaria finalizzate a diffondere una maggiore consapevolezza sui temi della fertilità, della prevenzione e degli stili di vita salutari.

L'attività della struttura è orientata anche alla sostenibilità sociale e ambientale, attraverso un utilizzo responsabile delle risorse, la corretta gestione dei rifiuti sanitari, il rispetto dell'ambiente e la promozione di comportamenti eticamente responsabili.

Hera Fertilità favorisce inoltre la collaborazione con istituzioni, associazioni, professionisti sanitari e organizzazioni del territorio, contribuendo allo sviluppo di una rete di servizi orientata alla tutela della salute e al miglioramento della qualità della vita delle persone.

15.1 Responsabilità verso i professionisti

Hera Fertilità favorisce:

- pari opportunità;
- valorizzazione delle competenze;
- aggiornamento professionale continuo;
- benessere organizzativo;
- lavoro multidisciplinare.

15.2 Responsabilità ambientale

La clinica promuove iniziative finalizzate a ridurre il proprio impatto ambientale attraverso:

- digitalizzazione dei processi;
- riduzione del consumo di carta;
- raccolta differenziata;
- gestione responsabile dei rifiuti sanitari;
- efficientamento energetico delle apparecchiature;
- utilizzo razionale delle risorse.

16 Glossario della PMA

Per facilitare la comprensione del percorso assistenziale, di seguito vengono riportate le definizioni dei principali termini utilizzati nella Medicina della Riproduzione.

Blastocisti

Embrione che ha raggiunto il quinto o sesto giorno di sviluppo e che presenta un elevato potenziale di impianto.

Crioconservazione

Tecnica che consente la conservazione a bassissime temperature di ovociti, spermatozoi o embrioni per un utilizzo futuro.

Embriologo

Professionista sanitario specializzato nelle procedure di laboratorio della Procreazione Medicalmente Assistita.

Embryo Transfer

Procedura mediante la quale uno o più embrioni vengono trasferiti all'interno della cavità uterina.

Fertility Check

Percorso diagnostico completo finalizzato alla valutazione della fertilità femminile, maschile o di coppia.

FIVET

Tecnica di fecondazione in vitro nella quale ovociti e spermatozoi vengono posti a contatto in laboratorio per consentire la fecondazione.

Gameti

Cellule riproduttive maschili (spermatozoi) e femminili (ovociti).

ICSI

Tecnica di fecondazione assistita nella quale un singolo spermatozoo viene microiniettato direttamente all'interno dell'ovocita.

IUI

Inseminazione Intrauterina, tecnica di PMA di I livello che consiste nell'introduzione del liquido seminale preparato all'interno dell'utero.

Ovocita

Cellula riproduttiva femminile.

Pick-up ovocitario

Procedura di prelievo degli ovociti effettuata mediante guida ecografica transvaginale.

PGT

Diagnosi Genetica Preimpianto che consente l'analisi genetica degli embrioni prima del trasferimento.

PMA

Procreazione Medicalmente Assistita: insieme delle tecniche utilizzate per favorire il concepimento nei casi di infertilità.

Riserva ovarica

Indicatore della quantità di ovociti ancora disponibili nell'ovaio.

Transfer

Trasferimento dell'embrione all'interno dell'utero.

Vitrificazione

Tecnica di congelamento ultrarapido utilizzata per la crioconservazione di ovociti ed embrioni

17 Contatti

Indirizzo	Via dei Cavalieri di Vittorio Veneto, n. 8 86039 Termoli (CB)
Telefono	0875.252008
WhatsApp	375.1213610
E-mail	info@herafertilita.it
Sito web	www.herafertilita.it

Prenotazioni

Le visite e le prestazioni possono essere prenotate:

- telefonicamente;
- tramite e-mail;
- mediante il sito web istituzionale;
- direttamente presso il Front Office negli orari di apertura.

Orari di apertura

Lunedì - venerdì

08:30 - 18:30

Comunicazioni con il Centro

Per garantire una gestione efficiente delle richieste, il personale del Front Office e il Patient Experience Manager sono a disposizione per:

- informazioni sui servizi erogati;
- prenotazione e modifica degli appuntamenti;
- informazioni amministrative;
- consegna della documentazione clinica;
- richieste di copia della documentazione sanitaria;
- supporto durante il percorso assistenziale.

18 Allegati

Elenco dei documenti richiamati nella Carta dei Servizi.

Modulo reclami	Questionario di soddisfazione
Informativa Privacy	Elenco consensi
Organigramma	Standard di qualità

I moduli e i documenti allegati non sono inclusi nella presente versione. Lo schema dell'organigramma è riportato nella sezione 3.8.

Hai bisogno di
informazioni?

Nina ti accompagna dal primo passo.

herafertilita.it

