



androteam

# LA CARTA DEI SERVIZI

Gli strumenti necessari per usufruire  
pienamente dei nostri servizi

---

[WWW.ANDROTEAM.NET](http://WWW.ANDROTEAM.NET)

## PRINCIPI e FONDAMENTI

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che gli enti erogatori di servizi nei settori dell'assistenza sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi". La Carta dei Servizi fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi forniti dalla Comunità, costituendo una sorta di contratto fra la struttura ed i suoi utenti, volto a precisare i diritti ed i doveri reciproci.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

**Equità** - tutti gli addetti sono impegnati a svolgere la loro attività in modo equo, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

**Uguaglianza** - a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in egual modo a tutti gli utenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

**Rispetto** - l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

**Efficienza ed Efficacia** - le risorse disponibili vengono impegnate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

**Continuità** - il servizio viene erogato in modo completo, regolare e continuo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

**Diritto di scelta** - l'ambulatorio assicura, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta del paziente riferito tanto alla individuazione del medico e dell'équipe sanitaria preposta per l'esecuzione della prestazione sanitaria, quanto alle possibili alternative terapeutiche che gli vengono rappresentate dagli stessi.

**Garanzia della privacy** - tutti i dati e le informazioni dei fruitori sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti.

**Partecipazione** - il centro medico garantisce agli utenti il diritto di presentare reclami, istanze osservazioni o suggerimenti al fine di migliorare il servizio offerto.

---

## INDICE

- 4 La Carta dei Servizi: quadro normativo e funzione**
- 4 Presentazione: Androteam Medical Center Torino**
- 5 Mission**
- 6 Come raggiungerci**
- 7 Organizzazione**
- 9 Informazioni sulla struttura e servizi forniti**
- 13 Funzionamento ed accesso**
- 14 Modalità di prenotazione**
- 15 Diritti del paziente/utente**
- 16 Doveri del paziente/utente**
- 17 Segnalazioni e reclami**
- 17 Scheda segnalazioni**

---

## La carta dei Servizi: QUADRO NORMATIVO e FUNZIONE

### PRESENTAZIONE Androteam Medical Center Torino

Il Medical Center *Androteam* ospita un'équipe di urologi, andrologi e specialisti diversi che hanno in comune la gestione del benessere maschile. L'équipe di Androteam Medical Center è in grado di garantire un supporto clinico e chirurgico a 360 gradi, grazie all'esperienza acquisita quotidianamente sul campo in strutture cliniche e ospedaliere nazionali e internazionali che possono vantare le tecniche e le strumentazioni più all'avanguardia.

Il Medical Center di Torino nasce come centro multidisciplinare giovane, dinamico, costantemente alla ricerca di metodologie mediche e chirurgiche e di terapie innovative. Androteam è la risposta immediata e più efficace per ogni problema legato alla salute e al benessere maschile ed è coadiuvato da tutte le professionalità che possano aiutare la gestione, la prevenzione, la diagnosi e la terapia delle malattie sessuali-riproduttive-genitali.

Il Medical Center Torino è sito in Corso Galileo Ferraris 2, a 5 minuti dalla stazione di Porta Susa.

È attivo dal lunedì al venerdì, in orario 9-13.00 e 14.30-19; il sabato dalle 10.30 alle 13 su appuntamento.

---

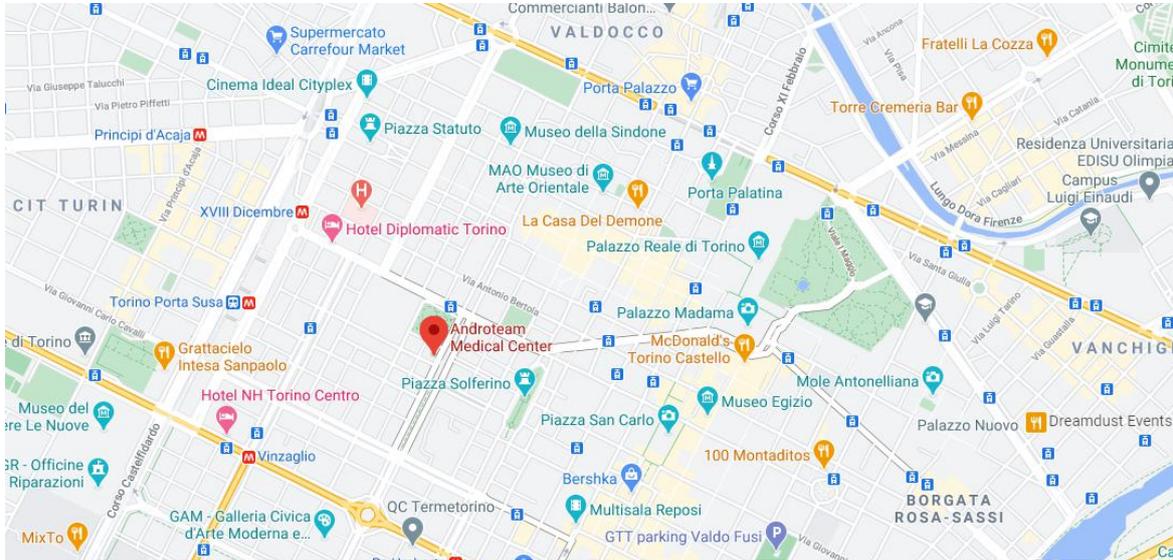
## MISSION

Il Medical Center *Androteam* nasce con l'intento di fornire un servizio medico incentrato sulla singola persona e sul singolo caso, per tutti coloro che nel corso della vita incorrono in disfunzioni o malattie della sfera sessuale, riproduttiva e genitale, fonte di maggiore disagio interiore rispetto a problemi di altra natura. Androteam è inoltre consapevole dell'esigenza, da parte di ogni assistito, di sentire sempre una "seconda campana"; a tale scopo, la squadra permette di rivolgersi a diverse figure professionali, specializzate in ambiti distinti fra loro, per garantire una visione davvero globale e completa di tutte quelle patologie che possono colpire la sfera più intima della salute maschile.

Scegliendo Androteam, sarete sempre sottoposti a procedure, tecniche e metodologie di cura all'avanguardia, grazie al continuo aggiornamento professionale, scientifico e chirurgico dell'équipe che vanta costanti collaborazioni con le più prestigiose strutture cliniche e ospedaliere in ogni parte del mondo.

Sarete sempre curati da medici che sanno ascoltare e parlare con i propri pazienti, perché per Androteam conoscere davvero le persone è un aiuto in più per farle stare meglio e dar loro la possibilità di interagire con la nostra équipe è un tratto che li contraddistingue.

## COME RAGGIUNGERCI



**A piedi:** Il Medical Center Androteam è comodamente raggiungibile in 5 minuti dalla Stazione Ferroviaria di Porta Susa

**Tramite mezzi pubblici:** autobus linee 5, 42, 64

**Tramite auto:** la zona di interesse è identificata come area tariffa ZTL centrale - costo del parcheggio € 2,50/h

**Link:**

<https://www.androteam.net/maps>

**Androteam Medical Center si trova all'interno della Zona a Traffico Limitato - ZTL, attiva dal lunedì al venerdì tra le ore 7.30 e le ore 10, accessibile senza restrizioni per gli utenti del centro.**

## ORGANIZZAZIONE

Lo studio Androteam Medical Center Torino è strutturato in:

1. 6 sale visita;
2. 1 sala d'aspetto comune;
3. Ecografo per la diagnostica di I livello delle principali malattie genitali e addominali: ecografia peniena, ecografia testicolare (con esami svolti sia da specialisti in radiologia che da specialisti in urologia);
4. Ecografo con tecnologia fusion per biopsie prostatiche target da risonanza magnetica;
5. Macchina di ultima generazione per le indagini urodinamiche e lo studio funzionale delle basse vie urinarie;
6. Macchina ad onde d'urto a bassa intensità per il trattamento del deficit erettile (tecnologia di nuova generazione che in Piemonte ha solo Androteam);
7. Elettrobisturi per i piccoli interventi di chirurgia ambulatoriale, con locale dedicato alla decontaminazione e sterilizzazione dei ferri chirurgici;
8. Postazione di seminologia per lo studio della fertilità maschile e per la diagnostica di I e II livello del liquido seminale, in particolare: esame seminale standard attraverso la valutazione al microscopio, test di II livello come i test di ossidazione e i test di frammentazione del DNA (eseguiti nel nostro laboratorio).

9. Per garantire il rispetto della privacy sia in fase di attesa che di fine visita, nonché per garantire l'accessibilità alle persone con disabilità, il Centro offre anche:
- Sale d'aspetto riservate;
  - Possibilità di entrare da un ingresso comune e di uscire da un'uscita secondaria;
  - Accesso diretto tramite ascensore;
  - Bagno disabili.



## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

Le tipologie di prestazioni fornite presso Androteam Medical Center di Torino sono le seguenti:

### 1. Diagnostica andrologica

- Ecocolordoppler funicolare
- Ecografia testicolare
- Ecocolordoppler penieno dinamico
- Studio della sensibilità genitale – biotesiometria
- Esame del liquido seminale
- Test di capacitazione degli spermatozoi
- Test dell'ossidazione spermatica
- Esame urine post-eiaculazione
- Biopsia del pene
- Biopsia prostatica
- Biopsia prostatica di fusione RM-guidata (fusion biopsy)
- FIC test per studio della curvatura del pene/stadiazione IPP

### 2. Diagnostica seminale

- Esame del liquido seminale (o spermiogramma)
- Test di capacitazione degli spermatozoi
- Test dell'ossidazione spermatica
- Esame urine post-eiaculazione

### 3. Oncologia andrologica

- Orchifunicolectomia per tumore del testicolo
- Impianto protesi testicolare
- Penectomia per tumore del pene
- Chirurgia organ-sparing per tumore del pene (glandulectomia con uretroglanduloplastica, tumorectomia, resurfacing del glande)
- Biopsia del pene con valutazione linfonodo sentinella
- Linfadenectomia inguinale per tumore del pene

### 4. Deficit erettile

- Terapia medica
- Terapia fisica (onde d'urto)
- Terapia infiltrativa (prostaglandine)
- Terapia rigenerativa (fattori di crescita – PRP)
- Terapia chirurgica-protetica

## 5. Chirurgia protesica

- Impianto protesico penieno gonfiabile tricomponente con accesso peno-scrotale
- Impianto protesico penieno gonfiabile tricomponente con accesso infrapubico mini-invasivo
- Impianto protesico penieno gonfiabile bicomponente
- Impianto protesico penieno non gonfiabile
- Impianto protesico penieno dopo priapismo
- Impianto protesico penieno con contestuale raddrizzamento (in caso di incurvamento acquisito)
- Impianto protesico dopo ricostruzione del pene (falloplastica)
- Impianto di sfintere urinario artificiale
- Impianto simultaneo di protesi peniena e sfintere urinario artificiale per sindrome incontinenza-impotenza

## 6. Malattia di La Peyronie – Induratio Penis Plastica

- Terapia infiltrativa con acido ialuronico
- Terapia rigenerativa (fattori di crescita – PRP)
- Terapia chirurgica di raddrizzamento (Lue procedure, raddrizzamento geometrico sec. Paulo Egydio)
- Terapia chirurgica di allungamento (sliding technique)
- Terapia chirurgica-protesica

## 7. Chirurgia del pene e delle malformazioni congenite

- Circoncisione per fimosi
- Circoncisione per *lichen sclerosus*
- *Resurfacing* del glande per *lichen sclerosus*
- Frenuloplastica in allungamento
- Asportazione di condilomi
- Addominoplastica per pene nascosto
- Allungamento del pene mediante sezione del legamento sospensore
- Allargamento del pene mediante liposcultura-lipofilling
- Raddrizzamento del pene per incurvamento congenito
- Ricostruzione del pene per micropene
- Ricostruzione del pene per amputazione traumatica
- Ricostruzione del pene per disforia di genere femmina → maschio

## **8. Chirurgia dello scroto, dei testicoli e dei funicoli spermatici**

- Orchidopessi per criptorchidismo
- Orchidopessi per testicolo retrattile
- Impianto protesi testicolare
- Lifting scrotale
- Scrotoplastica riduttiva
- Scrotoplastica per correzione di palmatura scrotale
- Vasectomia a scopo contraccettivo

## **9. Chirurgia della prostata**

- Fotovaporizzazione laser dell'adenoma prostatico per ingrossamento benigno
- Resezione transuretrale bipolare dell'adenoma di prostata (TURP bipolare) per ingrossamento benigno
- Adenomectomia prostatica trans-vescicale per ingrossamento benigno
- Prostatectomia radicale per tumore di prostata
- Prostatectomia radicale laparoscopica robot-assistita

## **10. Chirurgia dell'infertilità maschile**

- Sclerotizzazione anterograda mini-invasiva del varicocele
- Correzione microchirurgica del varicocele
- Ricerca testicolare di spermatozoi – TeSE
- Ricerca microchirurgica di spermatozoi – micro-TeSE
- Aspirato epididimario di spermatozoi – PESA
- Aspirato testicolare di spermatozoi – TESA/TeFNA
- Biopsia testicolare diagnostica
- Studio della pervietà delle vie seminali
- Ricanalizzazione microchirurgica della via seminale mediante vaso-vasostomia
- Ricanalizzazione della via seminale mediante epididimo-vasostomia

## **11. Chirurgia dell'uretra e dell'incontinenza urinaria maschile**

- Meatoplastica uretrale
- Uretrotomia endoscopica
- Uretroplastica peniena
- Uretroplastica bulbare con mucosa buccale
- Posizionamento di sling fisso e regolabile
- Posizionamento di dispositivi modulabili (pro-ACT)
- Impianto di sfintere urinario artificiale

## 12. Chirurgia di Genere

- Chirurgia male to female (vaginoplastica peno-scrotale)
- Chirurgia female to male (metoidioplastica)
- Chirurgia female to male (faloplastica addominale)
- Chirurgia female to male (faloplastica con lembo libero di arteria radiale)
- Chirurgia female to male (faloplastica con lembo antero-laterale di coscia peduncolato)

## 13. Consulenze complementari

- Consulenze ginecologiche
- Consulenze internistiche
- Consulenze endocrinologiche e metaboliche
- Consulenze dermatologiche
- Consulenze medico-sportive
- Consulenze nutrizionali
- Consulenze psicologiche e sessuologiche
- Trattamenti di fisioterapia e osteopatia
- Consulenze di chirurgia plastica

## FUNZIONAMENTO ED ACCESSO

Il Medical Center Torino Androteam è attivo dal lunedì al venerdì, in orario 9.00-13.00 e 14.30-19.00; il sabato dalle 10.30 alle 13 su appuntamento.

La *reception* con le relative funzioni di informazione, prenotazione, accettazione, fatturazione e consegna dei referti medici, è aperta nei medesimi orari del Medical Center.

L'accesso alle prestazioni avviene con modalità semplici ed intuitive: l'utente/paziente, dopo aver effettuato la prenotazione deve presentarsi agli sportelli della *reception* munito di documento di riconoscimento e codice fiscale.

Lo spazio della *reception* è organizzato in modo da rispettare le norme previste in materia di *privacy* (D.Lgs. 196/2003 – si faccia riferimento alla modulistica presente presso lo studio) al fine di assicurare un ordinato e riservato andamento del flusso di pazienti/utenti.

A conclusione delle procedure amministrative di accesso, l'utente è indirizzato verso la sala visita relativa alla sua prestazione ed informato del nome dell'operatore che lo prenderà in carico (medico specialista).

### **Funzionamento ed accesso in epoca-CoViD**

Sono rispettate le norme sanitarie nell'ambito del contenimento del contagio della pandemia da Coronavirus.

Presso lo studio medico sono a disposizione i dispositivi di protezione individuali per i pazienti che ne siano sprovvisti (gel igienizzante mani, mascherine di protezione).

Sono rispettate le norme di distanziamento sociale e l'accesso al Medical Center è consentito soltanto al paziente; eventuali accompagnatori sono invitati ad attendere il paziente all'esterno dello studio. Ogni paziente attende il proprio turno di visita rispettando il distanziamento sociale di almeno 1 metro e preferibilmente nelle sale di attesa riservate.

Lo studio medico utilizza due dispositivi di sanificazione ambientale con UVC/ozono, con funzione igienizzante e disinfettante.

## MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

È possibile prenotare le visite e gli esami diagnostici utilizzando le seguenti modalità:

- Contattare la Segreteria al n. **346 1845514**
- Inviare una e-mail all'indirizzo **info@androteam.net**
- Compilare l'apposito modulo presso il sito internet **www.androteam.net**
- Attraverso i siti **www.dottori.it** e **www.miodottore.it**
- Compilare il modulo sul sito internet **www.ondedurtodisfunzioneerettile.it**
- Fissare una consulenza online dal il sito internet **www.androteam.net**

Presso Androteam Medical Center è possibile utilizzare le seguenti modalità di pagamento:

- contanti
- bancomat
- carta di credito
- assegno
- bonifico
- Satispay

---

## DIRITTI DEL PAZIENTE/UTENTE

- Il Paziente/Cliente ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- Il Paziente/Cliente ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Sanitaria, prevista dalle norme vigenti.
- Il Paziente/Cliente ha diritto ad essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alle norme dell'accreditamento con il SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature e alla professionalità del Personale.
- Il Paziente/Cliente ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.
- Il Paziente/Cliente ha il diritto di chiedere il cambiamento del turno di prenotazione, che gli verrà concesso, compatibilmente con le possibilità organizzative del Centro, appena si renderanno disponibili posti liberi, e rispettando la priorità cronologica delle richieste.

---

## DOVERI DEL PAZIENTE/UTENTE

- Il Paziente/Cliente ha il dovere di collaborare con il Personale Sanitario alla ottimizzazione del servizio e di seguire il programma sanitario terapeutico prescritto dal Medico.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri pazienti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di rispettare gli orari del Poliambulatorio ed i turni assegnati.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di informare il personale sanitario di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario alla gestione del proprio stato di salute.
- Il Paziente/Cliente ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla prescrizione dei farmaci, degli esami laboratoristico - strumentali, delle terapie in genere.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Presso il Centro Medico Androteam è possibile presentare segnalazioni e reclami tramite l'apposito modulo a seguire, che può essere compilato e consegnato alle segretarie presso la reception dello studio

Le schede saranno inviate e gestite dall'ADOC - Associazione Difesa e Orientamento Consumatori.

- SEGNALAZIONI**
- SUGGERIMENTI**
- RECLAMI**

Sig./Sig.ra (\*) \_\_\_\_\_

Abitante a (\*) \_\_\_\_\_

Telefono (\*) \_\_\_\_\_

### Oggetto della segnalazione

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ricevuto il \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

(\*) non obbligatorio e comunque dati trattati nel rispetto della privacy (D. Lgs 196/03)