

### **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

L'approvazione della Legge Regionale 22 del 16/08/2002, prevede che in tutte le Strutture Sanitarie, Socio-Sanitarie e Sociali per poter operare sul territorio Regionale debbano essere in possesso di un'Autorizzazione Sanitaria all'Esercizio, rispettando i requisiti di organizzazione, qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della Salute.

Lo Strumento di comunicazione tra la Struttura Sanitaria erogatrice di servizi pubblici ed il cittadino è la Carta dei Servizi, che è stata realizzata lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte dal Punto Prelievi e di coinvolgere gli stessi utenti nel nostro impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

Uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei pazienti, che vengono messi in grado di formulare suggerimenti e proposte.

È un documento soggetto a rivalutazioni periodiche a seguito di variazioni significative o almeno ogni 3 anni, per fornire informazioni sempre adeguate riguardo alla Struttura di cui i cittadini intendono avvalersi.

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

**Uguaglianza:** l'accesso ai nostri servizi sanitari è garantito senza alcuna distinzione per motivi di età, sesso, lingua, etnia, stato sociale, condizione di salute, religione ed opinioni politiche;

**Imparzialità e Rispetto:** la prestazione dei servizi sanitari avviene senza alcun tipo di favoritismo; ogni cittadino sarà assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;

**Continuità:** l'erogazione dei servizi sanitari sarà continua e regolare nel rispetto di programmi prefissati e comunicati. In caso di sospensione temporanea di alcuni servizi, saranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

**Partecipazione:** i cittadini, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, hanno il diritto di presentare reclami e osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorarne il servizio;

**Efficacia ed Efficienza:** i servizi sono erogati in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione, ma sempre secondo gli standard di qualità aggiornati, atti a soddisfare tempestivamente i bisogni del cittadino;

**Diritto di scelta:** il cittadino ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui necessita.

### **PRESENTAZIONE**

**SSML SRL** nasce come struttura che eroga i propri servizi in regime totalmente Privato per offrire alla propria clientela un ventaglio completo di servizi sanitari di diagnosi e cura in maniera puntuale e di elevata Qualità. **SSML SRL** si offre quindi come Laboratorio Analisi Privato avendo in questo caso organizzato la propria attività secondo il moderno concetto della "Rete di Laboratori", formata da molti Laboratori Periferici (Laboratori di Rete) ed un unico Laboratorio Centrale (Service). I Laboratori di Rete, come il Laboratorio SSML, sono presenti capillarmente sul territorio e fanno convergere la prevalenza o la totalità della loro attività analitica al Laboratorio Service: questo, assumendo dimensioni pari o superiori a quelle di molte strutture ospedaliere, può strutturarsi in modo da offrire elevatissima affidabilità grazie all'impiego di personale specializzato e strumentazioni all'avanguardia per ogni singolo settore analitico. Nel caso di SSML, essa ha individuato come Laboratorio Service il Laboratorio **SE.FA.MO.** di Vicenza, Accreditato con il SSN (DGR n. 2690 del 30.12.2013) uno dei più importanti e storici del Veneto.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

Attività: Codice B.5.14 – PUNTI DI PRELIEVO

Il punto prelievi di SSML SRL insiste nel comune di **VERONA (VR)** all'interno del **POLIAMBULATORIO TECNOMED** in **Viale del Commercio, 14** privo di barriere architettoniche quindi di facile accesso da parte di tutti gli utenti, con all'esterno un ampio parcheggio. Si eseguono Analisi biochimiche su sangue, urine ed altri campioni biologici.

## **GIORNI E ORARI DI APERTURA DEL PUNTO PRELIEVI**

Si eseguono i prelievi ematici ed il ritiro dei campioni biologici **Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì e Sabato** con orario **7:30 - 9:30** senza appuntamento. Gli utenti possono accedere alla segreteria in base all'ordine di arrivo. Non è obbligatorio presentare alcuna prescrizione medica.

## **DIRETTORE DI LABORATORIO**

Dr.ssa Di Maria Monia Letizia

Laurea in Scienze Biologiche il 13/11/2002

Specializzazione in Genetica Medica il 14/12/2006

Iscritta all'albo dei Biologi di Roma al n. AA\_57611

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

Il Punto Prelievo, per raggiungere le finalità che si propone attua politiche di qualità nella gestione dell'organizzazione delle risorse umane e delle infrastrutture, applicando quanto previsto dal DPCM 19.05.1995, che applica le seguenti funzioni:

### **INFORMAZIONE:**

- adottare politiche di buona comunicazione e prevedere interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione tra il team di operatori interni e pazienti, ed all'esterno dell'organizzazione con il pieno coinvolgimento dell'utenza.
- predisporre materiale informativo a tutela del paziente, sulle terapie da eseguire, con informazione chiara sui rischi ed effetti collaterali e sui risultati.

### **ACCOGLIENZA:**

- adottare comportamenti che consentano al paziente di affidarsi alle cure con tranquillità al team della struttura, offrendo un ambiente orientato all'ascolto.
- ridurre al minimo i tempi d'attesa per l'accesso ai servizi. La lista d'attesa segue un ordine di priorità temporale, salvo urgenze ed emergenze valutate caso per caso.

### **TUTELA:**

- garantire il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino una specifica tutela attraverso forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, allo standard proposto, per qualità e tempestività.
- definire iniziative e percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti della Struttura che sono considerati la risorsa umana fondamentale per garantire prestazioni valide e rispettose dell'uomo.
- dotazione di attrezzature e materiali idonee alla destinazione e utilizzo medico, rigorosamente certificate e collaudate nel rispetto della normativa CE.
- sicurezza delle attrezzature, grazie ad un periodico programma di manutenzione, controllo e verifica.

#### **PARTECIPAZIONE:**

- definire sistemi di verifica degli standard adottati e del grado di soddisfazione degli utenti, con questionari per reclami e suggerimenti.

#### **DIRITTI DEGLI UTENTI**

1. L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
2. Ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili in merito alle terapie specialistiche ai cui deve sottoporsi;
3. Ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche eseguibili in altre strutture;
4. Ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia siano raccolti con la massima discrezione e riservatezza, del segreto professionale e d'ufficio.

#### **DOVERI DEGLI UTENTI**

1. L'utente è invitato ad avere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri pazienti, evitando azioni di disturbo e rispettando il divieto di fumare;
2. È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitate sprechi di tempo e risorse;
3. L'accesso al Punto Prelievi esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e rispetto verso tutta la struttura medica, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programmaterapeutico e assistenziale.

#### **RICHIESTA ESAMI IN URGENZA**

Presso la sede del Laboratorio **SSML SRL** di Lonigo e presso tutti i punti prelievi afferenti, non vengono accettati esami di laboratorio da eseguire in urgenza né da campioni ematici né da altri campioni biologici.

La refertazione delle analisi commissionate al Laboratorio **SSML SRL** di Lonigo ed a tutti i suoi punti prelievo seguiranno quindi le tempistiche standard previste.

#### **ACCETTAZIONE**

Il Punto Prelievi fornirà tutte le informazioni riguardanti le prestazioni, i servizi disponibili e le tariffe relative agli esami da eseguire. L'accesso al Punto Prelievi in periodo Covid 19 sarà consentito dopo aver rilevato la temperatura al paziente che dovrà essere inferiore ai 37,5°.

#### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il costo delle analisi viene contabilizzato sulla base del listino interno stabilito dalla Direzione di **SSML SRL**, disponibile presso la segreteria su richiesta dell'utente. Le tariffe sono rimosse dietro rilascio di idonea ricevuta.

Il pagamento delle prestazioni preventivate può essere effettuato con modalità:

- In contanti
- Tramite Bancomat
- Carta di Credito

## **COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE**

Il Punto Prelievi è a disposizione telefonicamente al numero [045 8002248](tel:0458002248)

Potrà essere richiesta copia dei referti, che sarà consegnata in busta chiusa entro un max. di 7 gg. lavorativi, al richiedente o a persona munita di delega.

## **RACCOLTA SUGGERIMENTI e RECLAMI**

La soddisfazione del Paziente passa attraverso le impressioni ricevute dal servizio del Punto Prelievi e monitorata tramite i seguenti documenti:

- Questionario sulla soddisfazione dell'utente;
- Segnalazione Reclami.

Questi documenti a fine anno saranno valutati dal Legale Rappresentante, Responsabile della qualità del servizio.

Nel caso di reclamo sarà fatta un'analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria la cui risposta sarà inviata al diretto interessato. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del segnalante.

## **CONSEGNA REFERTO**

La consegna del referto viene fatta direttamente al presente o un suo delegato, in osservanza alla normativa sulla Privacy (DL n.196/2003), i referti possono essere consegnati con le seguenti modalità:

- MANUALE ovvero in busta chiusa sulla quale viene apposta una etichetta riportante i dati dell'intestatario (cognome e nome indirizzo di residenza). Qualora il paziente smarrisce il tagliando di ritiro, è sufficiente che esibisca un documento di riconoscimento;
- INFORMATICO ovvero ON-LINE accedendo con la propria password e username alla piattaforma "Referti on line".

## **INFORMAZIONE SANITARIA**

L'infermiere deve garantire al Paziente un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame.

Il Paziente ha il dovere d'informare il Professionista Sanitario su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

## **PRIVACY**

Tutti i dati sensibili del paziente, vengono trattati secondo Regolamento Europeo sulla Privacy GDPR 679/2016.

L'utente ne darà autorizzazione sottoscrivendo l'apposito modulo fornito dalla struttura, che sarà allegato e conservato alla documentazione clinica. Il Responsabile della Privacy è il Legale Rappresentante Michele Marini.