



CARTA DEI SERVIZI

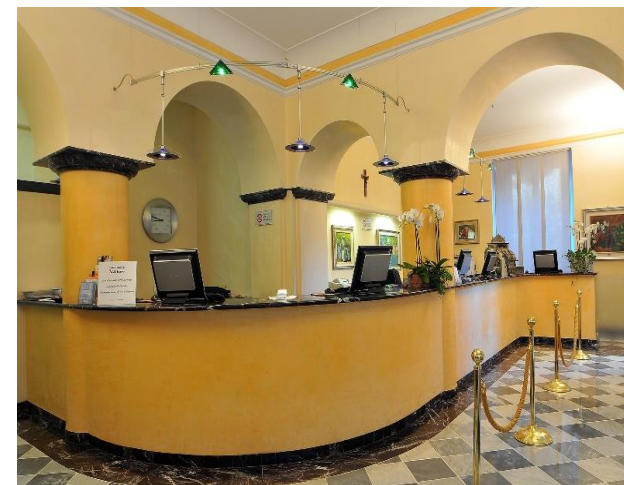
LABORATORIO ALBARO SRL

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla in Laboratorio Albaro, Le porgiamo il benvenuto e ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.

Per il Gruppo Alliance Medical e, quindi, per Laboratorio Albaro (di seguito anche il «Albaro») questa Carta dei Servizi non rappresenta solo uno strumento di guida ed informazione sulla struttura, attività e servizi dell'Istituto stesso ma rappresenta anche lo standard di servizio che Laboratorio Albaro si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.



Obiettivo di Laboratorio Albaro è offrirle una qualificata assistenza con competenza, professionalità e umanità.

La Carta dei servizi non costituisce solo l'impegno preso dal Gruppo Alliance Medical nei confronti dei cittadini ma anche un patto con le Associazioni per la tutela degli utenti, con i Medici di base e con le Strutture sanitarie pubbliche che utilizzano le prestazioni fornite da Laboratorio Albaro. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Liguria.

- **1973** - Il Laboratorio Albaro nasce a Genova a opera di un'equipe di professionisti che realizza uno dei primi centri privati specializzati in diagnostica clinica, ematologia e microbiologia.
- **2017** - Laboratorio Albaro s.r.l. viene acquisito dalla Società Alliance Medical Italia S.r.l. che lo integra all'interno dei Centri del Gruppo Alliance, curandone la nuova organizzazione.
- **2024** – La sede legale di Laboratorio Albaro s.r.l. è stata trasferita in via Paolo Boselli 30C.

Laboratorio Albaro (sede di Genova - Via P. Boselli) è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2015** da parte dell'Ente Rina S.p.a (n. di certificato **7041/02/S**) per le seguenti attività: erogazione di Servizi di Laboratorio di Analisi, Diagnostica per immagini, Diagnostica Cardiologica e Vascolare, Riabilitazione Ambulatoriale e Medicina dello Sport.

Politica per la qualità

La politica per la Qualità di Laboratorio Albaro recepisce in pieno e fa sua la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical.

Obiettivo primario dell'Istituto è sempre stato essere un punto di riferimento territoriale sia per la qualità delle prestazioni erogate sia per la cortesia, la competenza, l'umanità e la professionalità dello staff, offrendo una qualificata assistenza e perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

Per tale motivo Laboratorio Albaro si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una Politica per la Qualità orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

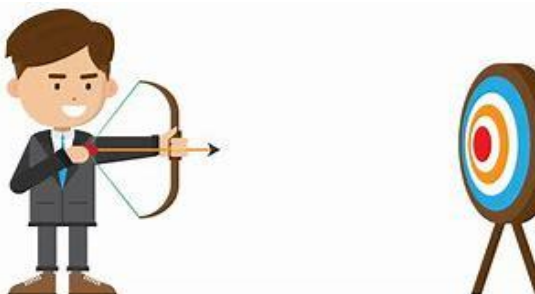
- una costante innovazione tecnologica ed accrescimento del know how al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti
- l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.).



Obiettivi per la qualità

Nell'ottica del miglioramento continuo, Laboratorio Albaro recepisce in pieno e fa suoi gli Obiettivi per la Qualità del Gruppo Alliance Medical:

- La soddisfazione del Cliente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- Ampliamento dell'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa dei servizi erogati, e per rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel rispetto delle normative vigenti anche attraverso una innovazione tecnologica;



- Il Presidio dei processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking, assicurando la sicurezza dei lavoratori e degli utenti anche attraverso la segnalazione e la gestione degli eventi avversi e dei near miss ed in ottica di sostenibilità;
- Valorizzare delle risorse umane, promuovendo l'apprendimento continuo.

Principi fondamentali



Le attività di Laboratorio Albaro sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente e seguono i seguenti principi, nel rispetto dei principi fondamentali della Carta dei servizi pubblici sanitari ex DPCM 19 Maggio 1995.

Uguaglianza e Umanizzazione

Albaro garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche od altro.

Imparzialità

Albaro ispira la propria azione a criteri di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

Albaro si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Albaro riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal Poliambulatorio.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e proposte di miglioramento.

Efficacia ed efficienza

I servizi erogati adottano le misure necessarie per soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

Contatti:

- Via Paolo Boselli, 30C - 16146 Genova (GE)
- Tel: 010.3621769
- Email: info.laboratorioalbaro@alliancemedical.it
- Web: www.laboratorioalbaro.it - www.alliancemedical.it

Orario di apertura:

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 7:30 alle 19:00
- Sabato 7:30-12:00
- Punto prelievi: dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 11.00 il sabato 7:30-10:00

Direttori Sanitari:

- Dott. Giovanni Zandonini – Specialista in Terapia Fisica e Riabilitazione, Ortopedia e Traumatologia
- Dr. Giovanni Melioli – Specialista in Tisiologia e Malattie dell'apparato respiratorio, Microbiologia
- Dr.ssa Paola Anastasi – Specialista in Medicina dello Sport
- Dr. Luca Corsiglia - Specialista in Cardiologia
- Dott. Luca De Martini - Specialista in Radiodiagnostica

Come raggiungerci:

in auto: il centro è facilmente raggiungibile in auto, sia provenendo da dall'autostrada A12, prendendo l'uscita Genova-Nervi, che dalla A10 tramite l'uscita Genova/Aeroporto.

in autobus: la struttura è raggiungibile anche con autobus, scendendo alla fermata Boselli. (Linea n° 15 e n° 43).

Autorizzazione

Aut n° 415 del 21/10/1998 e s.m.i.
aut. n° 417 del 24.10.1998 e s.m.i.
aut. n° 582 del 25/08/2021 e s.m.i.
aut. n° 545 del 17.10.2023 e s.m.i.
aut. n° 544 del 17.10.2023 e s.m.i.

Informazioni sede di Campo Ligure



Contatti:

- Via Vallecaldà, 43/47/49 - 16013 Campo Ligure (GE)
- Tel: 010.920924 - 010.920909
- Email: ilcentro@alliancemedical.it
- Web: www.laboratorioalbaro.it - www.alliancemedical.it

Orario di apertura:

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 8:00 alle 19:00
- Punto prelievi: lunedì, mercoledì e venerdì orario dalle 8:00 alle 10:00

Direttori Sanitari:

- Dott. Davide Pastorino - Specialista in Ortopedia e Traumatologia
- Dr. Giovanni Melioli – Specialista in Tisiologia e Malattie dell'apparato respiratorio, Microbiologia

Come raggiungerci:

in auto: il centro è facilmente raggiungibile in auto, sia provenendo dall'autostrada A12 –A26, che dalla A10 – A26 tramite l'uscita MASONE e poi seguendo per circa 4,5 km la SP456 in direzione Campo Ligure

Autorizzazione

Prov. 01/2023 del 05/04/2023
Prov. 02/2019 del 27/08/2019

Informazioni sede di Bogliasco



Contatti:

- Via Sup. Angelo Vaglio, 4 - 16031 Bogliasco (GE)
- Tel: 010.7314197
- Email: info.laboratorioalbaro@alliancemedical.it
- Web: www.laboratorioalbaro.it - www.alliancemedical.it

Orario di apertura:

- Dal lunedì al sabato: dalle 8:00 alle 09:30

Direttore Sanitario:

- Dr. Giovanni Melioli – Specialista in Tisiologia e Malattie dell'apparato respiratorio, Microbiologia

Come raggiungerci:

in auto: il centro è facilmente raggiungibile in auto, provenendo dall'autostrada A12 sia direzione Livorno che direzione Genova prendendo l'uscita Nervi.

in treno: la struttura è raggiungibile anche con il treno, scendendo alla Stazione di Bogliasco (circa 1 minuto a piedi).

Autorizzazione

Prot. n. 9895/2022

I nostri servizi sede di Via P. Boselli

Attività autorizzate

- **Laboratorio di Radiologia**
- **Ambulatorio di assistenza specialistica:** Medicina Generale, Medicina Legale, Ortopedia, Oculistica, Urologia, Dermatologia, Medicina dello Sport, Scienza dell'Alimentazione, Otorinolaringoiatria, Neurofisiatria, Gastroenterologia, Endoscopia Digestiva, Fisiatria, Chirurgia Plastica, Endocrinologia, Ginecologia Ostetricia, Malattie Apparato Respiratorio, Cardiologia, Neurologia, Allergologia, Nefrologia, Auxologia, Pediatria, Neonatologia, Geriatria, Angiologia, Anatomia Patologica, Medicina del Lavoro, Medicina Nucleare, Reumatologia, Chirurgia Generale, Neurochirurgia, Ematologia solo visite, Medicina Vascolare solo visite, Malattie Infettive, oncologia, genetica medica.
- **Ambulatorio di recupero e rieducazione funzionale**
- **Laboratorio Specialistico di Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche:** Microbiologia, Immunometria, Genetica Umana e Biologia Molecolare, Citodiagnostica
- **Punto prelievi**

I nostri servizi: dettaglio

Diagnostica per immagini



Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale
- Ortopantomografia
- TC tomografia computerizzata
- TC cone beam 3D
- Mammografia
- Ecotomografia
- Ecografia Interventistica
- Elastosonografia
- Shearwave Epatica
- Ecocolordoppler
- Ecografia polmonare pediatrica
- Risonanza Magnetica
- Densitometria Ossea



I nostri servizi: dettaglio

Laboratorio di base generale – Punti prelievo

Analisi Cliniche

- Chimica Clinica ed enzimologia
- Ematologia e coagulazione
- Batteriologia e microscopia clinica
- Immunologia
- Immunoistochimica
- Istologia
- Allergologia
- Allergologia molecolare
- Citologia
- Diagnostica seminale
- Genetica molecolare
- Microbiologia
- Screening prenatale per trisomie
- Biologia Molecolare



I nostri servizi: dettaglio

Attività ambulatoriali

Terapia fisica e Riabilitazione

- Fisiokinesiterapia
- Linfodrenaggio e Pressoterapia
- Riabilitazione dell'atleta
- Osteopatia
- Riabilitazione pavimento pelvico (TESLA CARE)
- Riabilitazione ambito ortopedico, neurologico, di riabilitazione (Sistema Robotico HUNO)
- Gel piastrinico PRP



I nostri servizi: dettaglio

Attività ambulatoriali



Visite specialistiche

- Allergologia
- Angiologia
- Anatomia patologica
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica
- Dermatologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Endoscopia digestiva
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Genetica Medica
- Ginecologia ed Ostetricia
- Geriatria
- Malattie apparato respiratorio
- Malattie infettive
- Medicina del lavoro
- Medicina generale
- Medicina legale
- Medicina dello Sport
- Medicina Nucleare
- Medicina Vascolare
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Neurofisiatria
- Neurologia
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Proctologia
- Reumatologia
- Urologia

I nostri servizi: dettaglio

Attività ambulatoriali

Diagnostica Cardiologica e Vascolare

- Elettrocardiogramma (E.C.G.)
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter
- Elettrocardiogramma sotto sforzo
- Monitoraggio pressione arteriosa
- Monitoraggio saturazione di ossigeno
- Ecocardiografia



Ginecologia e Ostetricia

- Pap test
- Ecografia transvaginale
- Diagnostica prenatale

Medicina dello Sport

- Visita+ECG
- Cicloergometro
- Spirometria



I nostri servizi sede di Campo Ligure

Attività autorizzate

- **Laboratorio di Radiologia:** diagnostica ecografica
- **Ambulatorio di assistenza specialistica:** Cardiochirurgia, Cardiologia, Chirurgia generale, Dermatologia, Dietologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Medicina del Lavoro, Medicina dello sport, Neurologia, Oculistica, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Psicologia, Reumatologia, Urologia, Scienze dell'alimentazione,
- **Punto prelievi**

I nostri servizi: dettaglio



Visite specialistiche

- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Dermatologia
- Dietologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina interna
- Neurologia
- Oculista
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Psicologia
- Reumatologia
- Scienze dell'alimentazione
- Urologia
- Cardiochirurgia

Diagnostica per immagini

- Ecotomografia

Punto prelievi



I nostri servizi sede di Bogliasco

Punto prelievi



I nostri servizi

Convenzioni

Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni

Laboratorio Albaro è convenzionato con differenti fondi assicurativi, Aziende private ed Associazioni come riportato sul sito Internet di Laboratorio Albaro:

- www.alliancemedical.it/fondi-assicurativi

Accesso alle attività della struttura

L'accesso alle strutture e l'orientamento al loro interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

Il centro adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione; consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori.

Tempi di Attesa

Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito.

Tempi massimi d'attesa	
Specialità	PRIVATI
Radiologia tradizionale	Tendenziale 0 giorni
Ortopantomografia	Tendenziale 0 giorni
Mammografia	Tendenziale 0 giorni
TC tomografica computerizzata	1 giorno
Ecotomografia	1 giorno
TC Cone Beam 3D	1 giorno
Elastosonografia	1 giorno
Shearwave Epatica	1 giorno
Ecocolordoppler	1 giorno
Ecografia polmonare pediatrica	7 giorni
Risonanza Magnetica	1 giorno
ECG	Tendenziale 0 giorni
ECG Dinamico secondo Holter	1 giorno
ECG sotto sforzo	1 giorno
Ecocardiografia	1 giorno

Tempi di Attesa

Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito.

Tempi massimi d'attesa	
Specialità	PRIVATI
Ginecologia	5 giorni
Chirurgia generale	4 giorni
Ortopedia e traumatologia	7 giorni
Medicina dello Sport	3 giorni
Cardiologia	2 giorni
Neurologia	3 giorni
Otorinolaringoiatria	2 giorni
Dermatologia	4 giorni
Fisiatria	3 giorni
Allergologia	6 giorni
Angiologia	5 giorni
Oculistica	3 giorni
Chirurgia Plastica	6 giorni
Genetica Medica	5 giorni
Malattie apparato respiratorio	5 giorni
Malattie infettive	6 giorni

Tempi di Attesa

Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito:

Tempi massimi d'attesa	
Specialità	PRIVATI
Medicina del lavoro	5 giorni
Gastroenterologia	Tendenziale 0 giorni
Urologia	5 giorni
Medicina generale	6 giorni
Ematologia	3 giorni
Endocrinologia	5 giorni
Reumatologia	6 giorni
Medicina Vascolare	3 giorni
Neurochirurgia	5 giorni
Oncologia	5 giorni
Pediatria	5 giorni
Proctologia	4 giorni
Medicina Legale	Da Definire
Medicina Generale	Da Definire
Geriatrica	Da Definire
Medicina Nucleare	Da Definire
Neurofisiatria	Da Definire

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per richiesta diretta alla Reception presso il centro
- per via telefonica chiamando il centro ai numeri 010.3621769 - 010.3629031
- 010.920909 (per la sede di Campo Ligure);
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: info.laboratorioalbaro@alliancemedical.it – accettazione.laboratorioalbaro@alliancemedical.it

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente.

I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro, tramite la sezione "**Modulistica**" del sito www.laboratorioalbaro.it o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione.

Se la prestazione richiesta prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato da parte del personale del centro.

Si ricorda che è necessario disdire la prenotazione con congruo anticipo (almeno 72 ore prima dell'appuntamento), altrimenti l'utente sarà tenuto comunque al pagamento della quota di partecipazione della spesa sanitaria, anche se esente (DGR600 del 13/03/2007).

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.

Per alcune prestazioni è possibile accedere senza prenotazione come indicato sul sito internet del Gruppo Alliance, nella sezione dedicata a Laboratorio Albaro.

Erogazione della prestazione

Accettazione

Tutte le informazioni sono disponibili e pubblicate al link:

https://www.laboratorioalbaro.it/doc/d50_accettazione_202505.pdf

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento della prestazione deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il centro.

Per le prestazioni si fa riferimento al listino in vigore.

Il centro è convenzionato con circuiti assicurativi/ aziende e associazioni per agevolare i cittadini all'accesso di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali secondo tariffario riservati.

I pagamenti presso il centro prima dell'esecuzione della prestazione possono essere a mezzo bancomat, assegno, bonifico bancario, carta di credito o contante.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti e certificati

Il ritiro dei referti può essere effettuato presso le sedi di Laboratorio Albaro secondo i rispettivi orari di apertura.

In alternativa, l'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:

- ✓ servizi referti online
- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo
- ✓ spedizione gratuita presso una delle altre sedi del Gruppo Alliance Medical Srl all'interno della Regione Liguria

Per il ritiro esami tutte le informazioni sono pubblicate al link:
www.laboratorioalbaro.it/doc/d49_ritiro_esami_202505.pdf

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

Il centro garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito dell'erogazione della prestazione.

Garantisce, altresì, che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga del rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Consenso informato

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico. In base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le eventuali informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato quando applicabile.

L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

Standard di servizio

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che Laboratorio Albaro intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio tempo medio di risposta del Centro Prenotazioni Alliance (CPA)	Tempo medio di risposta CPA	< 20 secondi
Monitoraggio Customer Satisfaction	% Soddisfazione globale % Raccomandabilità	>=90% >=90%
Monitoraggio Reclami	Numero reclami pervenuti / totale accessi	Tendenziale 0%
Monitoraggio Incident Reporting	Numero di eventi avversi con rischio da moderato a elevato / totale accessi	< 0,1 %

Questionario di Soddisfazione

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, siamo interessati a conoscere l'opinione dei nostri pazienti riguardo il centro diagnostico, il personale che vi opera e i servizi offerti.

Pertanto, abbiamo a Sua disposizione uno specifico Questionario di Soddisfazione che può essere compilato in modalità digitale:

- presso Laboratorio Albaro attraverso l'utilizzo di un totem posizionato in prossimità della sala di attesa dell'accettazione / QR Code esposto in sala di attesa
- attraverso il link ricevuto via mail

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro.



Indicazioni comportamentali

➤ **Telefoni cellulari**



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le apparecchiature in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

➤ **Emergenza**



Il Laboratorio Albaro ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; (es. incendi, terremoti, etc.) che possono scattare all'occorrenza.

In caso di eventi imprevedibili, si prega:

- di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto.
- in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- segnalazione verbale;
- lettera in carta semplice;
- telefono, fax, posta elettronica;
- Compilazione di apposita modulistica da richiedere presso lo sportello di accettazione.

➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna al centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche.

Chi proprio non può farne a meno, è pregato di fumare all'esterno della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del centro.

Diritti e Doveri dell'Utente



Ogni individuo ha il diritto:

- a servizi appropriati per prevenire la malattia - **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**
- ad accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede e che garantiscano eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio- **DIRITTO ALL' ACCESSO**
- di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili - **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**
- di accedere alle informazioni, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazione, come prerequisito per ogni prestazione in modo che sia in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute - **DIRITTO AL CONSENSO**
- di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate - **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**
- di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie - **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**
- alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di ogni prestazione - **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'**

Diritti e Doveri dell'Utente

Ogni individuo ha il diritto:

- a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento - **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**
- di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi - **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**
- di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e trattamenti sanitari o da errori medici ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza - **DIRITTO ALLA SICUREZZA**
- di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia - **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI**
- a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali - **DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**
- a reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta - **DIRITTO AL RECLAMO**
- di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari - **DIRITTO AL RISARCIMENTO**
- **RISPETTO DEI TEMPI DI ATTESA:** La struttura si impegna a rispettare le tempistiche di programmazione delle prestazioni; ritardi nell'erogazione possono verificarsi a causa di eventi imprevisti (es. guasti di apparecchiature), ma anche per assicurare la qualità del servizio offerto. L'utente è tenuto ad attendere il proprio turno pazientemente, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività della struttura nel rispetto della politica della qualità adottata dalla stessa.

▪ **RESPONSABILITA' E RISPETTO DEL PERSONALE:**

L'utente è tenuto ad informarsi preventivamente riguardo alle prestazioni e alle eventuali preparazioni cui attenersi per eseguire correttamente le stesse, alle modalità di accesso ai servizi e agli strumenti a tutela dei propri diritti.

E' altresì tenuto a mantenere, in ogni momento, un comportamento responsabile, corretto ed educato, nonché un abbigliamento consono e condizioni igieniche adeguate, nel rispetto del personale della struttura e degli altri utenti.

▪ **DOVERE ALL' ACCESSIBILITA' E PUNTUALITA'**

L'utente è tenuto ad informare tempestivamente il personale di segreteria della struttura sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate, anche nel rispetto di eventuali normative locali.

E' tenuto altresì, in ogni circostanza, a rispettare gli orari stabiliti, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

▪ **DOVERE ALLA COLLABORAZIONE**

L'utente è tenuto ad accedere alla struttura con predisposizione alla collaborazione, alla fiducia ed al rispetto nei confronti del personale sanitario, comunicando allo stesso tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, presupposto indispensabile per l'impostazione di una corretta esecuzione della prestazione.

▪ **DOVERE AL DECORO**

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi, nonché delle disposizioni di sicurezza segnalate all'interno della struttura. Si ricorda inoltre che all'interno di tutti i locali è severamente vietato fumare.