



# **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.

# Principi fondamentali



Le attività di Laboratorio Albaro sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente e seguono i seguenti principi:

## **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, nel pieno rispetto della riservatezza e della tutela della privacy

## **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.

# Informazioni sede Via Paolo Boselli

## Contatti:

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

## 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).

## Direttori Sanitari:

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

# Autorizzazioni sede di Via P. Boselli

- Aut n° 415 del 21/10/1998 indagine strumentale in ambito cardiologico e s.m.i.
- aut. n° 417 del 24.10.1998 diagnostica per immagini s.m.i.
- aut. n° 582 del 25/08/2021 laboratorio analisi e s.m.i.
- aut. n° 545 del 17.10.2023 riabilitazione e rec funzionale e s.m.i.
- aut. n° 544 del 17.10.2023 assistenza specialistica e s.m.i.

## 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 servizi erogati

## Diagnostica per immagini

### Diagnostica per immagini

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



# I Servizi erogati

## 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 servizi erogati

## Recupero e Rieducazione funzionale

### Terapia fisica e Riabilitazione

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



# I servizi erogati

## Attività ambulatoriali



### Visite specialistiche

- Allergologia
- Angiologia
- Anatomia patologica
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- 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
- Neurochirurgia
- Neurofisiatria
- Neurologia
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Proctologia
- Reumatologia
- Urologia

# I servizi erogati

## 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



# Informazioni sede di Campo Ligure

## Contatti:

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

## 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.

## Direttori Sanitari:

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

# Autorizzazioni sede Campo Ligure



## Autorizzazioni sede Campo Ligure:

- Provv. 01/2025 del 24/11/2025 assistenza specialistica e diagnostica (eco)
- Provv. 02/2019 del 27/08/2019 punto prelievi

## Attività autorizzate:

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

# I servizi erogati



## Visite specialistiche

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

## Diagnostica per immagini

- Ecotomografia

## Punto prelievi



# Informazioni sede di Bogliasco



## Contatti:

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

## Orario di apertura:

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

## 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).

## Direttore Sanitario:

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

## Autorizzazione:

- Prot. n. 9895/2022

## Punto prelievi



# Prenotazione della prestazione



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](mailto:info.laboratorioalbaro@alliancemedical.it) – [accettazione.laboratorioalbaro@alliancemedical.it](mailto:accettazione.laboratorioalbaro@alliancemedical.it)

## *Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni*

Il Centro è convenzionato con i circuiti assicurativi/ aziende private e associazioni elencate al seguente link:

[www.alliancemedical.it/fondi-assicurativi](http://www.alliancemedical.it/fondi-assicurativi)

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto.

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 disponibili presso il centro o tramite la sezione "**Modulistica**" del sito [www.laboratorioalbaro.it](http://www.laboratorioalbaro.it).

Se la prestazione prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato.

# 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	2 giorni
Ecotomografia	3 giorni
Cone Beam 3D	4 giorni
Elastosonografia	3 giorni
Shearwave Epatica	3 giorni
Ecocolordoppler	2 giorni
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	Giorni
Chirurgia generale	4 giorni
Ortopedia e traumatologia	3 giorni
Medicina dello Sport	4 giorni
Cardiologia	4 giorni
Neurologia	3 giorni
Otorinolaringoiatria	2 giorni
Dermatologia	7 giorni
Fisiatria	3 giorni
Allergologia	6 giorni
Angiologia	5 giorni
Oculistica	3 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

# 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 comprensione.

Il centro adotta inoltre specifiche misure per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili :



- ❖ non vedenti ed ipovedenti: consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore in caso di esami a minori e persone in condizioni di disagio psicofisico;



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



- ❖ precedenza per i pazienti barellati. Presso il Centro, è interdetto l'accesso alle barelle agli ambulatori del piano primo. Se le condizioni del paziente lo consentono, lo stesso viene trasportato al piano attraverso sedia a rotelle. In caso contrario, viene data la possibilità di eseguire determinati esami anche al piano terra.

# Accettazione

Tutte le informazioni per la fase di accettazione sono disponibili e pubblicate sul sito Internet alla sezione «Modulistica»

## Il paziente deve presentarsi in accettazione munito dei seguenti documenti:



**Documento di riconoscimento valido (es. carta d'identità, passaporto, patente)**

In caso di pazienti minori, incapaci o beneficiari di amministrazione di sostegno, i genitori, i tutori o gli amministratori di sostegno devono presentarsi in accettazione muniti del documento di riconoscimento.



**Eventuali documenti rilasciati dal medico curante (es. impegnativa)**



**Tessera sanitaria**



**Eventuali precedenti**

## Per i pazienti minori o incapaci, scaricare anche i seguenti moduli da consegnare compilati in accettazione:



### **Delega per accompagnamento minore-incapace**

da compilare solo per trattamenti sanitari di ordinaria amministrazione: esami ecografici, visite mediche semplici, riabilitazione su un piano terapeutico prestabilito, prelievi di sangue, esami RX senza mezzo di contrasto, per questi ultimi, solo se provvisti di richiesta del medico specialista o del dentista.



### **Autocertificazione assenza secondo genitore per prestazioni sanitarie su minori**

da compilare, in caso di lontananza o impedimento dell'altro genitore, solo per trattamenti sanitari di straordinaria amministrazione per i quali è necessaria la presenza di entrambi i genitori e per i quali è generalmente prevista la firma del consenso informato per la relativa prestazione sanitaria quali, a titolo esemplificativo, esami diagnostici con somministrazione di mezzo di contrasto, visite mediche con procedure interventistiche (infiltrazioni, endoscopie), ecografie ginecologiche, esami cardiologici con prova da sforzo.

# Accettazione



Il pagamento della prestazione deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, a mezzo bancomat, bonifico bancario, carta di credito o contante.

Per le prestazioni private si fa riferimento al listino in vigore presso il Centro.

**Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione**

I tempi e le modalità di refertazione sono indicati al paziente già nella fase di accettazione.

In particolare, se la consegna del referto non è contestuale all'erogazione della prestazione, l'utente può chiedere la ricezione del referto tramite le seguenti modalità:

- ✓ spedizione tramite posta / corriere
- ✓ Portale online
- ✓ Tramite altri centri del Gruppo Alliance Medical presenti nella Regione Liguria

# Ritiro esami

Le informazioni circa le modalità di ritiro degli esami (es. delega, documenti necessari, etc.) sono le seguenti:

Gli esiti degli esami possono essere ritirati dai seguenti soggetti muniti di valido documento di riconoscimento (es. carta di identità, passaporto, patente, ecc.) e dei moduli di seguito indicati, scaricabili nella sezione "Modulistica" del sito web o utilizzando il QR code riportato su questo promemoria.



**IN MANCANZA, NON SI POTRÀ PROCEDERE ALLA CONSEGNA DELL'ESAME**

## PAZIENTE



Documento di riconoscimento

## PAZIENTE beneficiario di amministrazione di sostegno

**PAZIENTE:**



Documento di riconoscimento

**AMMINISTRATORE  
DI SOSTEGNO:**



Documento di riconoscimento  
(del amministratore di sostegno)



**Autocertificazione**  
(se non già prodotta)

## PAZIENTE minore o incapace

**GENITORE:**



Documento di riconoscimento  
(del genitore)

**TUTORE:**



Documento di riconoscimento  
(del tutore)

**MINORE:**



Documento di riconoscimento  
(del minore)



**Autocertificazione**  
(se non già prodotta)

Il minore ritira personalmente esiti di accertamenti diagnostici e/o di visite specialistiche in casi eccezionali previsti dalla legge.  
Per maggiori informazioni, rivolgersi al Centro.

## DELEGATO



Documento di riconoscimento  
(del delegato)



**Delega**

(compilare la relativa sezione nel modulo  
"Promemoria ritiro esami e delega")



Copia del documento di  
riconoscimento del delegante



# Politica per la qualità



In tutte le fase del percorso descritto ed alla luce dei principi fondamentali elencati, Laboratorio Albaro mette in atto la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical, orientata a soddisfare le esigenze degli utenti e degli stakeholders, garantendo:

## **ECCELLENZA ED EFFICIENZA**

Non accettiamo compromessi per assicurare la migliore qualità possibile. Trattiamo i nostri pazienti con empatia, rispetto, attenzione alla loro dignità ed offriamo un servizio diversificato e di qualità, cercando sempre nuove soluzioni anche per gestire al meglio le nostre risorse.

## **COLLABORAZIONE**

Lavoriamo considerando la centralità dell'utenza e dei suoi bisogni, anche rafforzando le partnership con fornitori strategici per assicurare la qualità dei servizi offerti e collaborando con loro, ognuno con la propria competenza, per raggiungere risultati sempre migliori.

## **VALORIZZAZIONE**

Garantiamo lo sviluppo delle nostre conoscenze e competenze, promuovendo il miglioramento continuo, l'informazione e la formazione delle risorse umane per favorirne lo sviluppo e per innovare i servizi offerti.

## **SOSTENIBILITÀ ED UGUAGLIANZA**

Ci impegniamo a operare in modo sostenibile e senza discriminazioni, salvaguardando il futuro del nostro pianeta, dei nostri dipendenti, dei nostri pazienti e dell'intera organizzazione.

# Standard di servizio

Laboratorio Albaro, inoltre, persegue il miglioramento continuo monitorando i seguenti standard di servizio, declinati nei seguenti indicatori:

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio tempo medio di risposta del Centro Prenotazioni Alliance (CPA)	Tempo medio di risposta CPA	< 20 secondi
Monitoraggio Customer Satisfaction/ Soddisfazione Utente	% 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 %

Per il monitoraggio della Soddisfazione degli utenti il Centro ha a disposizione uno specifico Questionario di Soddisfazione che può essere compilato in modalità digitale, attraverso totem specifici presenti nel Centro o via mail

# Indicazioni comportamentali



## ➤ **Telefoni cellulari**

Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le apparecchiature in uso, si prega di spegnere/ silenziare i cellulari.



## ➤ **Emergenza**

Il Centro ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi (es. incendi, terremoti, ect.) che possono scattare.

In caso di eventi imprevedibili, si prega:

- Di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale addetto.
- 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 eventuali segnalazioni, l'utente può utilizzare le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Telefono, posta elettronica, web
- Compilazione di apposita modulistica da richiedere al personale di accettazione



## ➤ **Fumo**

Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare all'interno al Centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche.

# 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.