



# CARTA DEI SERVIZI

---

*Ambulatorio Polispecialistico*

*“Laboratorio di Analisi Cliniche Dott.ssa Crivello*

*Paola s.a.s. di Tomasello Agostino Gabriele Benito”*

---

---

**Gentile utente,**

questa “*Carta dei Servizi*” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti del nostro Ambulatorio Polispecialistico e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità di utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati e sulla completezza dell’informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni preposti alla tutela dell'utente e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l’efficacia delle prestazioni offerte.

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti, per consentirci di offrire un “servizio a misura d’uomo”, frutto dei diversi e coordinati impegni di tutto il Personale che opera nell’Ambulatorio Polispecialistico.

In sintesi, l’obiettivo che ci proponiamo è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la libera scelta e la verifica.

04 GENNAIO 2024

Il Legale rappresentante

*dott. Tomasello Agostino Gabriele Benito*

---

## INDICE

1.	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	4
	LA STORIA.....	4
	L'ORGANIZZAZIONE.....	4
	LA MISSION .....	5
	I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
	DOVE SIAMO .....	6
2.	SPECIALIZZAZIONI ED ESAMI.....	7
	SPECIALIZZAZIONI.....	7
	ESAMI DELL'AMBULATORIO POLISPECIALISTICO .....	7
	ESAMI LABORATORIO DI ANALISI .....	8
	INFORMAZIONI UTILI PER IL PRELIEVO .....	10
3.	I SERVIZI.....	12
	PRENOTAZIONE .....	12
	ACCETTAZIONE .....	12
	ORARIO APERTURA PER VISITE SPECIALISTICHE E LABORATORIO DI ANALISI .....	12
	CONSEGNA DEI REFERTI ESAMI DI LABORATORIO .....	12
4.	STANDARD DI QUALITA' .....	14
5.	DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE .....	17
6.	SEGNALAZIONE DEI RECLAMI .....	20
7.	UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA.....	21
8.	TARIFFARIO .....	22

---

# 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

## LA STORIA

L'Ambulatorio Polispecialistico nasce nel 2001 ad opera della dott.ssa Crivello Paola. Negli anni successivi diviene Direttore Tecnico il Dott. Tomasello Agostino Gabriele Benito, medico chirurgo, specialista in otorinolaringoiatria.

Nel 2015, con Autorizzazione prot. n. 2532 del 23.10.2015, l'Ambulatorio Polispecialistico **“Laboratorio di Analisi Cliniche Dott.ssa Crivello Paola s.a.s. di Tomasello Agostino Gabriele Benito”** è stato autorizzato per le branche di:

- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Medicina di Laboratorio;
- Medicina dello sport;
- Neurologia;
- Oculistica.
- Ortopedia;
- Otorinolaringoiatria.

## L'ORGANIZZAZIONE

L'Ambulatorio Polispecialistico si avvale di Medici Specialisti selezionati per competenza ed esperienza. Il personale è qualificato e costantemente aggiornato sulle tecniche più moderne ed efficaci.

Le strumentazioni diagnostiche sono acquistate direttamente dalla Casa produttrice e sono di ultima generazione.

Esse garantiscono ai Medici Specialisti il miglior supporto e le risposte più adeguate ai quesiti diagnostici.

---

## LA MISSION

La *Mission* dell'Ambulatorio Polispecialistico è quella di porre al centro dell'attività l'esigenza del cittadino utente ed il suo stato di salute, attraverso:

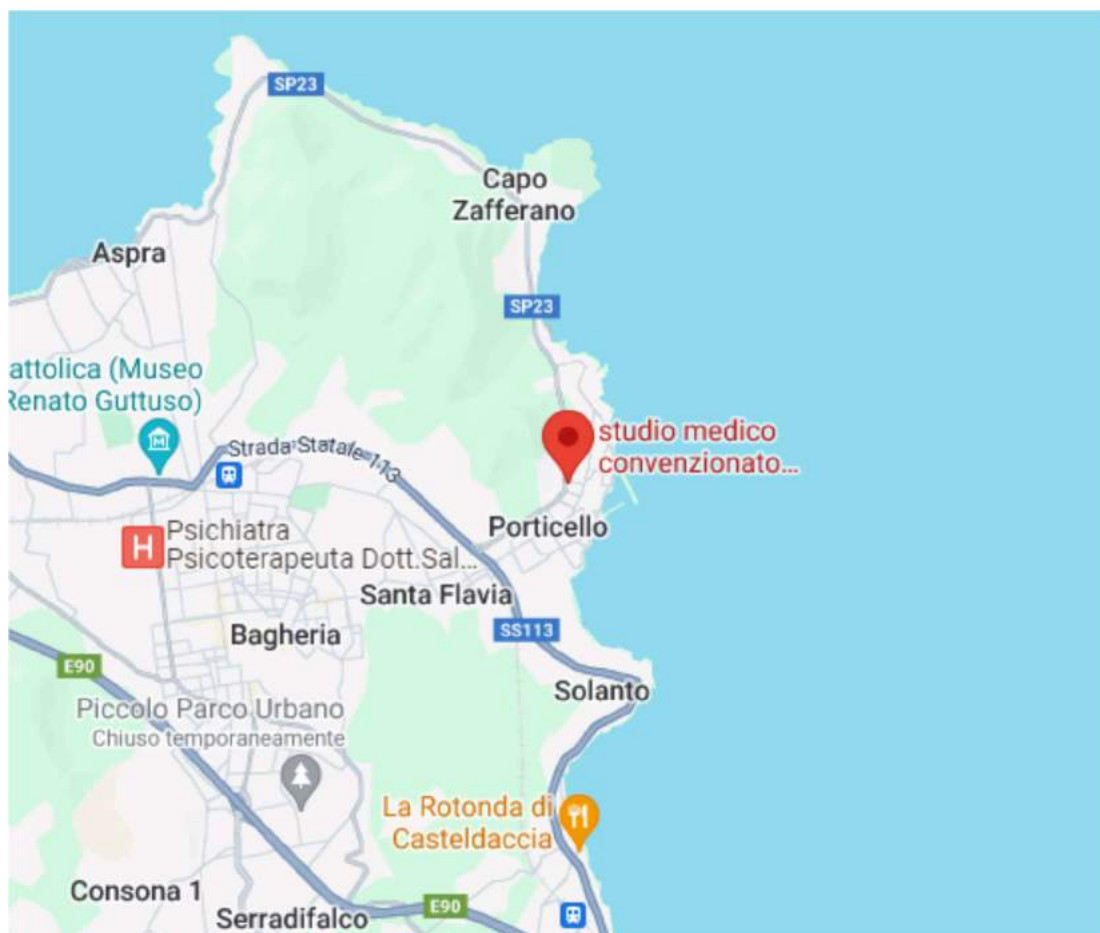
- la disponibilità e la competenza professionale del personale sanitario;
- il rispetto della dignità e della privacy;
- un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati ed al miglioramento della qualità del servizio offerto.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Eguaglianza:** l'Ambulatorio Polispecialistico si impegna costantemente per assicurare l'accesso ai propri servizi nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza;
- **Imparzialità:** il personale dell'Ambulatorio Polispecialistico ispira il proprio comportamento a criteri di giustizia e di imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana;
- **Continuità:** l'Ambulatorio Polispecialistico assicura i suoi servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti e delle particolari esigenze dei cittadini;
- **Diritto di scelta:** Il cittadino utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dal personale sanitario;
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni dell'Ambulatorio Polispecialistico tendono a raggiungere i più alti risultati di qualità attraverso il miglior utilizzo delle risorse a disposizione;
- **Partecipazione:** l'Ambulatorio Polispecialistico assicura al cittadino, nelle forme previste dalla legge, la possibilità di accedere alle informazioni riferite alla propria persona, delle quali può richiedere copia in qualsiasi momento, e di formulare proposte di soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi.

## DOVE SIAMO

L'Ambulatorio Polispecialistico **“Laboratorio di Analisi Cliniche Dott.ssa Crivello Paola s.a.s. di Tomasello Agostino Gabriele Benito”** si trova a Santa Flavia (PA) con ingresso principale in via Solunto 34, piano terra, e ingresso secondario in via C. Patti 44.



---

## **2. SPECIALIZZAZIONI ED ESAMI**

L'Ambulatorio Polispecialistico dispone di spazi ed apparecchiature in grado di offrire un'ampia gamma di analisi mediche e di visite specialistiche, grazie alla presenza di uno staff di medici qualificati e con il vantaggio di una struttura moderna ed efficiente, convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale.

### **SPECIALIZZAZIONI**

- Audiologia
- Allergologia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Densitometria ossea
- Ecografia
- Medicina legale
- Medicina sportiva
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatra

### **ESAMI DELL'AMBULATORIO POLISPECIALISTICO**

- Audiometria infantile e adulti
- Campo visivo
- Densitometria ossea
- Ecocardiogramma
- Ecocolordoppler arti superiori e inferiori
- Ecografia addome
- Ecografia collo – tiroide – pelvi – seno
- Ecografia ginocchio – caviglia – piede
- Ecografia spalla – gomito – mano
- Elettrocardiogramma
- Elettrocardiogramma dinamico
- Elettroencefalogramma
- Elettromiografia arti superiori e inferiori

- 
- Holter pressorio 24H
  - Impedensometria
  - Mappatura nei – videodermatoscopia
  - Pachimetria corneale
  - Polisonnografia
  - Potenziali evocati uditivi – visivi – sensitivi
  - Prove caloriche vestibolari
  - Rinomanometria
  - Spirometria
  - Stabilometria
  - Test allergologici – ambientali – alimentari
  - Tonometria
  - Topografia corneale

## **ESAMI LABORATORIO DI ANALISI**

Presso il Laboratorio di Analisi è possibile effettuare le seguenti tipologie di esami:

### **ESAMI DEL SANGUE**

- ANEMIE
- DIABETE
- EPATITE
- ESAMI AUTOIMMUNITA'
- ESAMI DELLA FERTILITA'
- ESAMI GRAVIDANZA
- ESAMI PER LA CELIACHIA
- ESAMI TIROIDE ED ANTICORPI
- ESAMI TUMORALI
- FOLATO (ACIDO FOLICO)
- HELICOBACTER PYLORI ANTICORPI
- HIV
- HPV
- INTOLLERANZE ALIMENTARI
- INTRODERMOREAZIONE DI MANTOUX
- IPERTENSIONE
- ORMONI FEMMINILI E MASCHILI
- OSTEOPOROSI
- TEST ALLERGICI ALIMENTARI
- TEST ALLERGICI INALANTI



- 
- TEST PER PAPPILLOMA VIRUS
  - TEST PER TUBERCOLOSI
  - TINE TEST
  - VITAMINA B
  - VITAMINA D

#### **ESAMI URINE**

- URINOCOLTURA

#### **ESAMI DELLE FECI**

- SANGUE OCCULTO NELLE FECI
- CALPROTECTINA FECALE
- ESAME COLTURALE DELLE FECI
- ESAME CHIMICO FISICO DELLE FECI E MICROSCOPICO
- ESAME PARASSITOLOGICO DELLE FECI
- HELICOBACTER PYLORI NELLE FECI

#### **ESAMI DELLA FERTILITA' MASCHILE**

- SPERMIO COLTURA
- SPERMIOGRAMMA CON FOTO E VIDEO

#### **ESAMI MICROBIOLOGICI**

- CANDIDA
- PAP TEST
- TAMPONI URETRALI
- TAMPONI FARINGEO
- TAMPONI NASALI
- TAMPONI RETTALE
- TAMPONI VAGINALI
- TAMPONI AURICOLARI
- TAMPONE LINGUALE

---

## **INFORMAZIONI UTILI PER IL PRELIEVO**

Questi sono alcuni suggerimenti per effettuare correttamente il prelievo:

### **Alimentazione prima del prelievo**

Gli esami di laboratorio vanno eseguiti preferibilmente a DIGIUNO (8-12ore). E' possibile bere acqua. Tuttavia bisogna evitare anche l'eccessivo digiuno oltre le 24 ore.

### **Modalità di raccolta delle urine per esame completo e/o urinacoltura**

Le urine più adatte a tale analisi di laboratorio sono quelle della prima minzione del mattino. Dopo averne scartato la prima parte si raccoglie con un contenitore sterile una piccola quantità di urina, preferibilmente metà contenitore. Si prega di non riempire completamente il contenitore e di fare attenzione a chiuderlo bene. E' importante, prima della raccolta del campione, procedere ad una accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua) per evitare contaminazione dell'urina.

### **Raccolta urine delle 24 ore**

Dopo aver scartato la prima minzione della mattina si raccolgono tutte le successive minzioni in un unico recipiente. La raccolta termina la mattina seguente dopo aver raccolto l'ultimo campione di urine (esempio: scartare minzione ore 8:00, raccogliere tutte le minzioni successive inclusa quella delle ore 8:00 del giorno seguente). E' possibile passare, dopo averla agitata per inversione, una piccola quantità dell'urina raccolta in un piccolo contenitore, per evitare di trasportare il contenitore grande ed ingombrante.

### **Modalità di raccolta delle feci**

Queste vanno raccolte in appositi contenitori, forniti di palettina interna necessaria per la raccolta. E' importante evitare di lasciare per troppo tempo il campione di feci a temperatura ambiente. Quindi, se si prevede di consegnare le feci dopo diverse ore, bisogna conservarle in frigorifero. Si prega di non riempire fino al bordo il contenitore.

### **Tampone faringeo**

Il paziente deve essere a digiuno e deve aver sospeso la terapia antibiotica da almeno 5-7 giorni. Il tampone faringeo è effettuato strofinando un tampone di cotone sulle tonsille e sulla parete posteriore della faringe.

### **Raccolta liquido seminale per spermicoltura e spermioγραμμα**

Il paziente deve osservare un periodo di astinenza sessuale di 3-5 giorni. E' preferibile che il campione venga raccolto in laboratorio, se raccolto in altra sede la consegna al laboratorio deve avvenire entro un tempo massimo di 30-60 minuti. Osservare un'accuratissima igiene dei genitali e delle mani prima di raccogliere il liquido seminale, in particolare se il liquido serve per un esame colturale. Deve raccogliere tutto il liquido seminale, la perdita di una piccola quantità può pregiudicare il test. Il campione va raccolto solo tramite masturbazione. Utilizzare un contenitore sterile (come il contenitore delle urine), evitando di agitare troppo il contenitore durante il trasporto.

---

## **Prelievo del sangue**

Una volta eseguito il prelievo non:

- si abbia fretta di uscire;
- esercitare una leggera ma costante pressione sul luogo del prelievo. Spesso l'arresto del sangue è solo apparente e per evitarne la fuoriuscita e la formazione di antiestetici ematomi sono necessari pochi minuti;
- sostare qualche minuto in sala d'attesa, alcuni soggetti, assolutamente normali, possono avvertire dopo il prelievo lievi capogiri. In tal caso è bene comunicare tempestivamente ai nostri sanitari ogni tipo di problema;
- prima di lasciare il laboratorio non bisogna dimenticare di gettare il cotone di medicazione negli appositi contenitori, ciò nel rispetto delle normative vigenti di igiene e salute pubblica.

### 3. I SERVIZI

#### PRENOTAZIONE

L'utente può prenotare una visita specialistica telefonando al numero **091 - 947205**.  
Le prenotazioni possono essere effettuate anche al CUP Whatsapp **327 - 0655288**.

Di norma, per gli esami di laboratorio non è necessaria alcuna prenotazione in quanto i prelievi e/o l'accettazione dei campioni, per gli esami, sono effettuati lo stesso giorno in cui si presenta l'utente.

In caso di prelievi a domicilio, è necessaria la prenotazione. I prelievi a domicilio vengono effettuati tra le 7:00 e le 7:45.

#### ACCETTAZIONE

All'atto dell'accettazione l'utente deve esibire la richiesta del medico ed un documento di identità e sottoscrivere il modulo del consenso informato per il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

Qualora la persona che si presenta all'Ambulatorio Polispecialistico debba consegnare campioni biologici appartenenti a persona diversa, oltre ad esibire la richiesta del medico ed il proprio documento di identità, dovrà trascrivere sul modulo di consenso informato gli estremi di un documento di riconoscimento della persona cui appartiene il campione e sottoscrivere l'apposita attestazione.

Nei casi previsti dovrà corrispondere l'importo relativo al ticket per le prestazioni convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale o l'importo relativo alla tariffa prevista dall'Ambulatorio Polispecialistico per le prestazioni non convenzionate.

#### ORARIO APERTURA PER VISITE SPECIALISTICHE E LABORATORIO DI ANALISI

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
8:00 - 13:00	8:00 - 13:00	8:00 - 13:00	8:00 - 13:00	8:00 - 13:00	8:00 - 12:00 SOLO VISITE SPECIALISTICHE
15:00 - 18:00	15:00 - 18:00	15:00 - 18:00	15:00 - 18:00	15:00 - 18:00	CHIUSO

#### CONSEGNA DEI REFERTI ESAMI DI LABORATORIO

In sede di accettazione l'utente viene sempre informato sui tempi previsti per il ritiro dei referti che sono variabili in funzione della tipologia di esame richiesto. I tempi di attesa per la consegna dei referti sono nella media di 48 ore.

Qualora la persona che si presenta per il ritiro, non sia la stessa per la quale sono stati effettuati gli esami, dovrà essere esibita una apposita delega redatta sul modulo

---

predisposto dall'Ambulatorio Polispecialistico che può essere ritirato presso l'accettazione; l'impiegato addetto fornirà tutti i chiarimenti necessari per la sua compilazione.

---

## 4. STANDARD DI QUALITA'

L'Ambulatorio Polispecialistico "Laboratorio di Analisi Cliniche Dott.ssa Crivello Paola s.a.s. di Tomasello Agostino Gabriele Benito" si impegna a garantire standard di qualità adeguati che rispettino e tutelino i diritti dei cittadini utenti.

In particolare:

**COMUNICAZIONE:** Il personale di accettazione è sempre aggiornato ed è a disposizione per assistere ed informare i cittadini utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi dell'Ambulatorio Polispecialistico.

**ACCOGLIENZA:** Il personale accoglie il cittadino utente con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità.

**COMFORT ED IGIENE:** L'Ambulatorio Polispecialistico è disposto ed organizzato in modo da accogliere il cittadino utente in ambienti comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgimento delle attività.

**DIGNITA' E PRIVACY:** I dati personali e sensibili del cittadino utente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili solo al personale autorizzato. I dati conservati in forma digitale sono raccolti nel software gestione protetti da password, consultabili solo da personale autorizzato. Il personale è vincolato a segreto professionale.

A ciascun cittadino utente, in attesa di prestazione presso l'Ambulatorio Polispecialistico, è assegnato un numero di chiamata per evitare la comunicazione di dati sensibili (nome, cognome) al momento dell'erogazione.

L'Ambulatorio Polispecialistico adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR – Regolamento UE n. 2016/679).

**FORMAZIONE:** L'Ambulatorio Polispecialistico si avvale di personale medico qualificato e costantemente aggiornato grazie alla partecipazione a corsi di formazione previsti dalla normativa di settore (es. ECM).

Sono, inoltre, garantiti costanti aggiornamenti sui servizi erogati all'interno della struttura e secondo le linee guida validate. Il personale di accettazione è aggiornato grazie a riunioni interne per garantire la massima trasparenza all'utenza.

**EFFICIENZA (TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'):** L'ambulatorio Polispecialistico si impegna a garantire tempi di attesa brevi grazie all'integrazione tra prestazioni eseguite in convenzioni con il SSN e in libera professione. La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza. La tempestività si traduce nella refertazione e consegna immediata del referto per tutte le visite specialistiche (ove possibile). Per quanto riguarda la refertazione degli esami da laboratorio, è prevista un'attesa media di 48 ore.

**GESTIONE DELLE EMERGENZE:** Nel caso di emergenze tecniche ed organizzative l'Ambulatorio si impegna ad erogare la prestazione entro 7 giorni.

Nella tabella seguente sono riportati altri standard di qualità che l'ambulatorio polispecialistico garantisce e che sono relativi ai principali aspetti dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile dall'applicazione di un "Sistema di gestione per la Qualità" rispondente alle norme UNI EN ISO 9001:2015.

Caratteristica del servizio	Indicatore	Standard
Tempi di attesa	❖ Tempo medio per la consegna del referto del laboratorio analisi	2 giorni
Qualità dell'assistenza sanitaria	❖ Dotazione e qualifica del Personale Sanitario ❖ Formazione e addestramento del Personale Sanitario ❖ Giudizio medio complessivo sulla soddisfazione dei clienti (dati rilevabili dai questionari di soddisfazione)	Rispetto delle leggi regionali e nazionali  Rispetto dei programmi di Educazione Continua in Medicina (verificabile da report ECM)  Valore medio su soddisfazione clienti >3 (suff. soddisfatto)
Igiene degli ambienti	❖ Pulizia degli ambienti	Almeno una volta al giorno
Sicurezza degli ambienti e degli impianti	❖ Applicazione delle norme sulla sicurezza ❖ Rispetto dei tempi previsti dal piano di manutenzione preventiva	100% dei corsi effettuati secondo D.Lgs. 81/08  100% delle attività stabilite da piano, effettuate nei tempi previsti
Qualità e sicurezza delle attrezzature	❖ Test di sicurezza elettrica (freq. annuale) ❖ Prove di efficienza (freq. annuale)	100% delle attività stabilite da manuale d'uso e norme di settore, effettuate nei tempi previsti
Qualità dell'informazione	❖ Valore medio del giudizio rilevabile dai questionari di soddisfazione	Valore medio su soddisfazione clienti >3 (suff. soddisfatto)
Cortesia del Personale	❖ Dati rilevabili dai questionari di soddisfazione	Valore medio su soddisfazione clienti >3 (suff. soddisfatto)

---

In caso di mancato rispetto degli standard, la struttura si farà carico di attuare tutte le azioni necessarie affinché gli standard vengano rispettati. Inoltre, il cittadino utente può esporre un reclamo in caso di non rispetto degli standard indicati, seguendo la procedura prevista nel paragrafo 6 della presente Carta dei Servizi.

### **MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

Gli standard di qualità sono monitorati grazie ai report annuali, i questionari di soddisfazione periodicamente somministrati all'utenza, verifiche interne e registri interni di controllo.

Sono infine predisposti, e presenti presso l'accettazione, i moduli per eventuali reclami.

I report annuali relativi alla soddisfazione del cittadino utente sono disponibili presso la segreteria.



---

## 5. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

### I DIRITTI

L'Ambulatorio Polispecialistico, recependo i contenuti della Carta Europea dei Diritti del Malato, garantisce il rispetto dei seguenti diritti:

#### **Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

#### **Diritto all'accesso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

#### **Diritto all'informazione**

Ogni individuo ha il diritto 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 al consenso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

#### **Diritto alla libera scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

#### **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto 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 esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti in generale.

#### **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

#### **Diritto al rispetto di standard di qualità**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

---

### **Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

### **Diritto all'innovazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

### **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

### **Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

### **Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

---

## I DOVERI

Il paziente deve:

- Adottare un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con tutto il personale sanitario, nel rispetto e nella comprensione degli altri utenti.
- Informare i medici ed il personale sanitario di ogni cosa che possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.
- Comunicare tempestivamente la rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate per evitare sprechi di tempo e risorse.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno dell'Ambulatio Polispecialistico, considerando gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche propri.
- Rispettare gli orari di visita stabiliti in fase di prenotazione per consentire lo svolgimento della normale attività assistenziale.
- Evitare ogni comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri utenti.
- Rispettare il divieto di fumo e i limiti di utilizzo dei telefoni cellulari all'interno dei locali, avendo cura dei propri effetti personali senza lasciarli incustoditi.

---

## 6. SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

La presentazione di un reclamo da parte di un cittadino che ha utilizzato i nostri servizi è un segnale sulla possibile esistenza nel sistema aziendale di disfunzioni che possono avere la loro causa nell'organizzazione, nella struttura tecnica dei servizi, nei comportamenti del Personale.

Ai fini del mantenimento dei più alti livelli di qualità del servizio, che costituisce l'obiettivo strategico dell'Ambulatorio Polispecialistico, tale segnale è per noi di importanza fondamentale perché ci consente di intervenire per la eliminazione delle disfunzioni e di riportare ai livelli la qualità dei servizi.

Consideriamo, quindi, il reclamo come un importante apporto collaborativo da parte dei cittadini utenti per il miglioramento del sistema azienda e come tale lo trattiamo, dedicandovi la massima attenzione ed instaurando con chi ha avuto motivo di reclamare un rapporto di ampia e trasparente collaborazione.

L'Ambulatorio Polispecialistico si è dotato di una procedura formalizzata per la trattazione dei reclami che mira non soltanto alla risoluzione del problema posto in evidenza ma anche ad agire come importante informazione di ritorno sulla efficacia ed efficienza del sistema qualità dell'azienda.

I cittadini utenti possono presentare eventuali reclami per disservizi subito prima, durante e dopo l'esecuzione delle prestazioni erogate dall'Ambulatorio Polispecialistico.

Il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso l'ufficio di accettazione
- tramite pec, all'indirizzo: [labpaolacrivello@pec.it](mailto:labpaolacrivello@pec.it)
- verbalmente, rivolgendosi al Personale in servizio presso l'ambulatorio polispecialistico.

Il Responsabile Qualità dell'ambulatorio polispecialistico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

---

## **7. UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA**

Nella definizione delle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali, il personale sanitario ed amministrativo terrà conto della multiculturalità, delle particolari esigenze relative ai ritmi fisiologici, dell'età dei cittadini utenti (es. bambini, anziani) attraverso:

- una comunicazione chiara ed efficace (anche con l'uso di immagini in caso di utente straniero);
- accoglienza e prenotazione delle prestazioni in orari che tengono conto del ritmo fisiologico del paziente (es. orari lontani dai pasti principali o del sonno, secondo esigenze del paziente).

---

## 8. TARIFFARIO

E' possibile visionare l'ultimo tariffario, in corso di validità, tramite scansione del seguente QRcode.

Le tariffe indicate tengono conto delle variazioni dovute alla specifica richiesta da parte del paziente.



E' possibile visionare il sito istituzionale dell'Ambulatorio Polispecialistico "Laboratorio di Analisi Cliniche Dott.ssa Crivello Paola s.a.s. di Tomasello Agostino Gabriele Benito" tramite scansione del seguente QRcode.

