

LABORATORIO CLINICO GENERALE
PUNTI PRELIEVO
POLIAMBULATORIO E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
MEDICINA DEL LAVORO

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'introduzione della Carta dei Servizi Sanitari costituisce un intervento fortemente innovativo destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto tra i cittadini e il Servizio Sanitario Nazionale. La carta rappresenta anche una significativa occasione di miglioramento gestionale del servizio.

Infatti, da un lato fornisce informazioni esaustive e complete agli utenti che vengono via via considerati clienti e dall'altro definisce in termini espliciti gli aspetti organizzativi del lavoro agli operatori, allo scopo di produrre un significativo miglioramento culturale.

La presente carta dei servizi è articolata secondo le linee guida n. 2/95 emanate dal Ministero della Sanità e pubblicate sul supplemento della Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31/08/95 e viene messa a disposizione di tutti secondo il progetto di massima pubblicazione.

MISSIONE

L'organizzazione Mondiale della Sanità ha definito la salute come uno stato di completo benessere fisico, psichico e relazionale.

Per un operatore sanitario la condivisione di questo principio significa condurre il malato a riacquistare la salute non solo sul piano fisico, ma anche su quello psichico e relazionale.

La Medical Center propone un servizio diagnostico di primissima qualità in una zona che, per le oggettive disponibilità delle persone che vi afferiscono, aspira a servizi che superano i livelli essenziali di assistenza del Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura comprende le macro-attività di poliambulatorio e SMEL di base con branca specialistica in Microbiologia e Virologia. È dotata di tecnologia avanzata che consente di unificare le attività di tipo clinico e di prevenzione da parte di specialisti di alto livello, in regime di libera professione non convenzionata.

La gamma delle specialità ambulatoriali è la più ampia possibile. Medical Center garantisce un coordinamento sanitario completo del servizio di Medicina del Lavoro, con assistenza per eventuali incontri con funzionari ASL e codificazione delle scadenze degli accertamenti con tempestive segnalazioni per l'esecuzione.

1. INFORMAZIONI GENERALI E ORIENTATIVE

Il Centro è situato in Via IV Novembre, 1 – 21018 Sesto Calende (VA)

Tel. 0331.958095

Email: info@medicalcentersrl.it

Sito internet: www.medicalcentersrl.it

Centro Prelievi Interno:

dal lunedì al sabato dalle **7.00** alle **10.30**, senza appuntamento.

Per urgenze o esami che non richiedono il digiuno si possono effettuare prelievi in altro orario dal lunedì al venerdì con appuntamento.

Ritiro referti: dal **lunedì** al **venerdì** dalle **10.00** alle **20.00**, sabato dalle **10.00** alle **12.00**.

Prenotazioni visite ambulatoriali dalle **08.00** alle **19.00**

Punti prelievi esterni:

CENTRO MEDICO POLARIS: Via Vallone, 1 Luino (VA) Tel. 0332.2511243

MEDICAL HOUSE CMP Via Marconi, 57 Ispra (VA) tel 0332.782666

GRUPPO MEDILABOR HSE SRL Via Mameli, 2C Gallarate (VA) Tel 0331.781407

Modalità di accesso

È raggiungibile con mezzi pubblici e privati attraverso:

- Stazione ferroviaria FS – Sesto Calende.
- Autostrada Milano Laghi uscita al casello di Vergiate (VA), seguendo i cartelli indicatori di Sesto Calende sulla strada provinciale 33.

Parcheggio: è a disposizione degli utenti un ampio parcheggio gratuito riservato alla struttura.

Principi fondamentali:

- a) Eguaglianza e Imparzialità: nella Medical Center tutti hanno diritto a ricevere le cure più appropriate, senza alcuna discriminazione o privilegio per sesso, età, condizione sociale, origine o religione. I comportamenti degli operatori verso i pazienti sono impostati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia. Agli operatori è fatto divieto di intrattenere qualsiasi rapporto economico con gli utenti.
- b) Continuità: La Medical Center ha continuità e regolarità del servizio anche attraverso i necessari rapporti con il Medico di Base o la struttura di provenienza del malato.
- c) Diritto di scelta: il paziente, in conformità alla normativa vigente, ha diritto alla libera scelta degli erogatori del servizio.
- d) Partecipazione: l'utente ha diritto ad informazioni esaurienti sulla propria malattia e sulla prognosi e deve essere messo in grado di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a qualsiasi trattamento. L'utente stesso deve poter accedere a tutte le notizie riguardanti le prestazioni della struttura e deve poter esprimere, anche attraverso semplici questionari, il gradimento o i suggerimenti migliorativi del servizio offerto.

- e) Rispetto a tutela dell'utente: il malato ha diritto al rispetto della sua dignità di persona. Il comportamento di tutto il personale della struttura è improntato al massimo della cortesia nei riguardi degli utenti. Garantisce inoltre il diritto del paziente alla riservatezza di tutti i dati che lo riguardano.
- f) Doveri dell'utente. L'utente è chiamato a rispettare:
I doveri e le norme di civile convivenza.
Gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
Gli orari di visite al fine di permettere il regolare svolgimento dell'attività assistenziale.

La Direzione di Medical Center srl si impegna a definire, come Politica della Qualità, la *Mission Aziendale*, la quale può essere così sinteticamente indicata:

Fornire Servizi di Diagnosi di Laboratorio di Alta Qualità.

La Direzione si impegna affinché tale Politica sia diffusa, compresa ed attuata a tutti i livelli dell'Organizzazione. La Direzione è a conoscenza del fatto che, per raggiungere gli scopi prefissati nella Politica della Qualità, è necessario operare soddisfacendo precisi **obiettivi della qualità** che, nel dettaglio, possono essere così indicati:

- ❖ Ottimizzazione del servizio al Cliente, attraverso:
 - L'aumento continuo della Soddisfazione del Cliente, intesa come costante impegno della Direzione alle esigenze dei Clienti.
 - L'impegno ad operare secondo buona pratica ed etica professionale
 - Il monitoraggio dei Reclami e della soddisfazione del Cliente sugli aspetti del servizio considerati cruciali, siano essi espliciti (es.: esecuzione tempestiva delle analisi) che impliciti (es.: affidabilità dei risultati ottenuti).
 - L'elaborazione statistica dei dati relativi a soddisfazione/reclami. La revisione periodica della Carta dei Servizi.
- ❖ Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione, attraverso processi di analisi e attuazione di piani di miglioramento, in cui ci sia il completo coinvolgimento di tutto il Personale.
- ❖ Redazione, distribuzione controllata e costante revisione ed aggiornamento di manuali, procedure e Istruzioni operative, in cui siano descritti, in maniera sintetica e comprensibile, tutti i principali processi aziendali, le loro interazioni e le modalità attraverso cui essi sono tenuti costantemente sotto controllo.
- ❖ Valorizzazione delle risorse umane tramite:
 - Costante formazione, addestramento ed aumento delle conoscenze professionali.
 - Motivazione e coinvolgimento del personale tutto.
 - Consapevolezza dei ruoli e delle responsabilità.
 - Incoraggiamento ad operare in modo coerente con la Politica della Qualità, applicandola in ogni attività aziendale e verificandone i risultati con continuità.
- ❖ Investimento economico nel miglioramento e nell'aggiornamento delle attrezzature

e nella loro costante manutenzione.

- ❖ Sicurezza dei luoghi di lavoro.

Obiettivi:

Gli obiettivi sono innanzi tutto la qualità dei referti garantita dal monitoraggio delle procedure di analisi, il controllo della strumentazione e l'aggiornamento del personale tecnico e sanitario.

Il rispetto dei tempi di attesa.

Il coinvolgimento di tutto il personale per realizzare e mantenere il livello di qualità richiesto.

La corretta e completa trasparenza dei servizi nei confronti degli utenti (anche attraverso la predisposizione di un questionario di gradimento del servizio).

La struttura:

Di nuova realizzazione serve un bacino di utenza (Malpensa – Somma Lombardo – Sesto Calende) in costante ampliamento demografico e, al momento, carente di servizi di Laboratorio Analisi Cliniche indirizzati sia alla Medicina del Lavoro sia alla popolazione locale, per un fabbisogno sempre crescente nella richiesta di garanzie di qualità ed efficienza delle prestazioni erogate, proponendo un servizio diagnostico di primissima qualità in una zona che aspira a servizi che superino i livelli essenziali di assistenza del Servizio Sanitario Nazionale.

Barriere architettoniche:

è posta la massima attenzione all'eliminazione delle barriere architettoniche.

Sanificazione e pulizia ambienti:

sono attuati protocolli interni per la completa sanificazione degli ambienti.

Modalità di pulizia:

lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti e accessori necessari alla esecuzione delle analisi e delle visite specialistiche.

Smaltimento rifiuti:

tutti i rifiuti derivanti da attività di Laboratorio e Sanitari a rischio infettivo, vengono trattati a norma del DGR 23-03-1999 N. 25100, raccolti in appositi contenitori in uno spazio non accessibile all'utenza, quindi trasportati e smaltiti da ditte specializzate appaltate.

La professionalità degli operatori e la strumentazione sempre di nuova generazione sono le basi su cui operare per assicurare la qualità assoluta delle prestazioni.

Il Personale:

Il personale inserito, a cui è richiesto una documentazione comprovante il possesso dei requisiti, oltre al Direttore Medico Responsabile, è composto da: un laureato in medicina e

chirurgia spec. Igiene e medicina preventiva orientamento laboratorio analisi sei laureati in Biologia di cui due con specializzazione, due Tecnici di laboratorio, e personale infermieristico per esecuzione prelievi e per assistenza agli specialisti.

Il personale amministrativo è composto da nove segretarie per il disbrigo delle pratiche amministrative, per l'accettazione, la prenotazione e la refertazione.

A tutto il personale è fatto obbligo l'esposizione dell'apposito tesserino di riconoscimento.

La strumentazione:

Le apparecchiature e i dispositivi medici sono di nuovo acquisto, nella quantità e qualità necessarie allo svolgimento del servizio attuale. I criteri di approvvigionamento sono stati improntati al massimo soddisfacimento della funzionalità della struttura per l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni da rendere ai pazienti e per evitare inutili sprechi di risorse. Per quanto riguarda il Laboratorio di Analisi questo permette di essere in grado di fornire una risposta adeguata e veloce ai test più comuni (6-24 ore) anche in caso di emergenza e coprire gran parte delle esigenze diagnostiche del Medico di Medicina Generale e dello Specialista in quanto inserito in un programma di service operante con il seguente Laboratorio:

- Laboratorio Bianalisi S.p.A. di Carate Brianza

Altri servizi:

Un responsabile è sempre a disposizione della clientela per fornire eventuali suggerimenti o per accogliere e risolvere eventuali reclami.

Viene fornita inoltre documentazione illustrata per la tipologia delle prestazioni erogate, per gli orari e i costi, oltre che questionari di valutazione.

2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Modalità di accesso alle prestazioni

LABORATORIO ANALISI

Tutte le analisi e visite medico-specialistiche vengono eseguite in regime privatistico ed è sufficiente la richiesta medica o verbale

Non vi è necessità di prenotazione per accedere alle prestazioni del Laboratorio analisi fatta eccezione per: breath test lattosio, breath test urea, prolattina su più tempi con agocannula, spermioigrammi con capacitazione, tamponi ginecologici e uretrali, pap test.

Gli esami genetici necessitano di consenso firmato e consulto del genetista o del medico specialista. È prenotabile con modalità telefonica o in presenza il consulto pre e post analisi con il Biologo Genetista Dr Renato Colognato.

Si possono prenotare prelievi domiciliari contattando il numero 0331.958095 oppure inviando una richiesta a info@medicalcentersrl.it

POLIAMBULATORIO

Per il poliambulatorio e Diagnostica per Immagini è necessaria la prenotazione e i clienti possono effettuare la richiesta con le seguenti modalità: telefonica, di persona o via chat. È attiva on line sul sito la prenotazione per alcune specialità.

MEDICINA DEL LAVORO

Le prestazioni di Medicina del Lavoro sono da richiedere via mail all'indirizzo medicinadellavoro@medicalcentersrl.it

Esami urgenti

Previo accordo con l'accettazione e il laboratorio è possibile eseguire esami urgenti, su indicazione medica o condizioni particolari (per esempio PT e INR per pazienti in terapia, dosaggio BHCG, emocromo ecc.). L'urgenza deve essere segnalata in fase di accettazione. Per le prestazioni del Poliambulatorio, Diagnostica per Immagini e Mdl l'urgenza deve essere segnalata in fase di prenotazione della visita.

Modalità di pagamento e privacy

In fase di accettazione è necessario esibire il proprio documento di identità e il proprio codice fiscale.

Verrà richiesto da parte di Medical Center, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003, modificato in parte dal D.Lgs 101/20218, di dare il consenso al trattamento, alla raccolta, registrazione e conservazione dei propri dati clinici.

Gli utenti di minore età devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà o da un parente delegato.

Le prestazioni eseguite presso il nostro centro devono essere saldate al momento dell'accettazione salvo particolari ed eccezionali situazioni di necessità in cui il pagamento può essere differito al momento del ritiro.

3. RITIRO DEL REFERTO

Per il ritiro di referti non immediati verrà consegnato un modulo nel quale è specificata la data del ritiro.

Il referto potrà essere scaricato per 45 giorni dalla data di refertazione attraverso area riservata "**referti web**" nel nostro sito internet www.medicalcentersrl.it.

All'utente verrà consegnata all'atto dell'accettazione un modulo con credenziali e password personale per poter accedere all'area "**referti web**".

Al primo accesso, dopo aver inserito le credenziali fornite da Medical Center, verrà richiesto all'utente di variare la password inserendone una propria.

L'interessato può delegare al ritiro del referto una persona di fiducia munita di delega.

L'operatore non è autorizzato a consegnare il referto al richiedente che non esibisce l'eventuale delega, firmata dal delegante.

Viene garantita la conservazione informatica della copia del referto secondo normativa vigente.

Privacy:

al paziente viene richiesto il consenso scritto per il trattamento dei dati personali, in attuazione al Regolamento GDPR 2016/679.

I referti vengono consegnati in busta chiusa al titolare dell'esame.

L'accesso ai dati a computer è salvaguardato da apposite password (di accesso, consultazione e modifica)

L'interessato può delegare al ritiro del referto una persona di fiducia munita di delega.

L'operatore non è autorizzato a consegnare il referto al richiedente che non esibisce l'eventuale delega, firmata dal delegante.

4. ELENCO ANALISI ESEGUITE

Presso il punto prelievi e online è disponibile il vademecum aggiornato delle analisi eseguita dal laboratorio, tempi di refertazione e eventuali modalità di raccolta.

Il punto prelievi esegue i prelievi riferiti agli esami riportati nel nomenclatore tariffario regionale per cui è in grado di assicurare le corrette modalità di prelievo trasporto e conservazione.

5. MODALITA' DI RACCOLTA DEI COMUNI CAMPIONI BIOLOGICI

Il personale di accettazione provvede ad informare il paziente in merito alle corrette modalità di raccolta dei campioni biologici è possibile richiedere al punto prelievo oppure alla assistenza cliente le istruzioni.

Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti delle prestazioni da eseguire. È inoltre messa a disposizione dell'utente una informativa per la corretta raccolta dei campioni, contenente tutte le informazioni utili ad una corretta effettuazione dei prelievi e delle analisi.

I contenitori per la raccolta di feci e urine vengono forniti gratuitamente dal punto prelievi facendone richiesta al personale di accettazione.

**LABORATORIO CLINICO GENERALE CON AREE SPECIALISTICHE
(MICROBIOLOGIA e VIROLOGIA – livello II E PATOLOGIA CLINICA):**

Direttore Responsabile Laboratorio Analisi: Dr.ssa Elena Ruvolo – Biologo.

Responsabile Microbiologia e Virologia Dott.ssa Alessandra Coli – Biologo specializzato in Microbiologia e Virologia.

Responsabile Patologia Clinica: Dr. Francesco Micali – Biologo specializzato in patologia Clinica.

Tutte le Aree di intervento diagnostico:

- Allergologia
- Autoimmunità
- Biologia Molecolare
- Chimica Clinica
- Citologia e Istologia
- Ematologia e Coagulazione
- Endocrinologia
- Immunochimica
- Microbiologia e Virologia
- Ormoni e Marcatori Tumorali
- Patologia Clinica
- Tossicologia e Droghe d'abuso

POLIAMBULATORIO

Direttore Sanitario Dott. Matteo Marras, Specializzato in Radiologia e Radiodiagnostica:

- Allergologia
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica ricostruttiva
- Chirurgia vascolare
- Dermatologia
- Diagnostica per immagini
- Endocrinologia/diabetologia
- Fisiatria
- Fisioterapia
- Gastroenterologia
- Ginecologia

- Medicina dello sport
- Medicina interna
- Neurologia
- Neurochirurgia
- Nutrizione
- Oculistica
- Ortopedia
- Ostetricia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Psichiatria / psicoterapia
- Reumatologia / ematologia / internista
- Urologia

MEDICINA DEL LAVORO

- Nomina Medico e Protocollo sanitario aziendale
- Sopralluogo aziendale/ riunione periodica aziendale
- Relazione sanitaria annuale
- Visite mediche, periodiche e straordinarie
- Esami strumentali: screening acuità visiva, spirometria, audiometria
- Visite oculistiche
- Test tossicologico e alcolemico
- Ecg
- Eventuali esami diagnostici integrativi (ecografie, radiografie, visite specialistiche)