



LABORATORIO DI ANALISI MEDICAL SRL

Accreditato Regione Piemonte n. 38-13142

Direttore Tecnico: Prof. Emiliano Aroasio

Sede Operativa: Via Mazzini, 79 - 15121 Alessandria (AL) - Tel. 0131.16.84.00

medical@medicalanalisi.it - www.medicalanalisi.it

Sede Legale: Corso Cento Cannoni, 18 - 15121 Alessandria (AL) - Tel. 0131.25.47.45

Società con Socio Unico - Capitale Sociale Euro 20.800,00 I.V. - C.F./P.IVA 00299800060

CARTA DEI SERVIZI
SEDE VIA MAZZINI

INDICE

La Carta dei Servizi	p. 3
Il Gruppo Cidimu	p. 4
I Valori Aziendali	p. 5
I Diritti e i Doveri dei Cittadini-Utenti	p. 6
La Politica Aziendale	p. 8
Analisi ed Esami	p. 9
Obiettivi per la Qualità	p. 10
Strumenti di Tutela e di Verifica	p. 11
Come raggiungerci	p. 12
Contatti	p. 12

EDIZIONE GENNAIO 2023

“CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI” - DPCM DEL 19 MAGGIO 1995

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI, FRUTTO DEL LAVORO DELLA DIREZIONE AZIENDALE, SANITARIA E DEL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ, È SOGGETTA A REVISIONE ALMENO ANNUALE PER ACCOGLIERE I CAMBIAMENTI E/O I SUGGERIMENTI CHE DOVESSERO PERVENIRE DA ISTITUZIONI, PAZIENTI, ENTI O DA MODIFICHE ORGANIZZATIVE INTERNE. È INOLTRE PUBBLICATA SUL SITO INTERNET AZIENDALE.

LA CARTA DEI SERVIZI

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- **adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio** di cui assicuriamo il rispetto,

- **pubblicizzare e verificare** il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),

- **garantire al Cittadino azioni correttive** nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

IL GRUPPO CIDIMU

Il Gruppo di Istituti CIDIMU-RIBA è nato a Torino nel 1982 con il fine di sviluppare la diagnostica con ultrasuoni, al tempo ancora poco diffusa e ben lontana dall'attuale sofisticazione ed importanza.

Ha avuto il merito di portare e far conoscere in Torino ed in Piemonte l'**EcoDoppler**, tecnologia che, unendo le informazioni morfologiche dell'ecografia e quelle emodinamiche del Doppler ed integrandole tra loro, ha permesso agli ultrasuoni di diventare uno dei più formidabili mezzi diagnostici attualmente disponibili in medicina. Attualmente il Gruppo consta di 6 Istituti in Piemonte e 5 in Lombardia.

In diversi Istituti, oltre alla Diagnostica, viene trattata la Fisioterapia e la Riabilitazione.

Il **Laboratorio Medical**, di recente acquisizione, dovrà rispondere agli stessi requisiti che gli istituti del Gruppo Cidimu hanno svolto e svolgono dal 1982. È situato in Alessandria dal 1974. Esegue esami ematochimici e batteriologici in regime privatistico.

Direttore Tecnico: Prof. Emiliano Aroasi

PIEMONTE

CIDIMU SPA - CUNEO

CIDIMU SPA - TORINO

CIDIMU SPA - ALBA

RIBA SPA - TORINO

IRR - TORINO
Istituto delle Riabilitazioni Riba S.p.A.

MEDICAL - ALESSANDRIA
LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE

LOMBARDIA

NUOVA RISANA - GALLARATE
Istituto Diagnostico e Fisioterapico

CRP AXA - CINISELLO BALSAMO
Insieme per la tua salute

CRP AXA - SOMMA LOMBARDO
Insieme per la tua salute

CDC - Centro Diagnostico Comense
Sede di COMO - Sede di BULGAROGROSSO

I VALORI AZIENDALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

RISPETTO

Gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

EFFICIENZA – RESPONSABILITÀ

Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali, assegnando ai singoli settori la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi ed attivando forme concrete di verifica dei comportamenti aziendali.

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

Capacità del "sistema azienda" di porre al centro delle sue azioni l'utente al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni.

QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE SANITARIA

Promuovere percorsi assistenziali orientati al miglioramento continuo.

APPROPRIATEZZA

Fornire prestazioni sanitarie adeguate, valutate in termini di efficacia (per il paziente) validità tecnico scientifica ed impatto gestionale (definizione delle risorse disponibili e delle modalità con le quali le stesse vengono combinate) al fine di ottimizzare gli interventi nell'ambito dei processi diagnostici e terapeutici.

ACCESSIBILITÀ

Assicurare ai pazienti la possibilità di usufruire dei servizi riducendo i tempi di attesa.

EQUITÀ

Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso alle prestazioni sanitarie, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona.

AFFIDABILITÀ

Adeguare con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti ed il servizio alle necessità dei cittadini.

SVILUPPO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE

Promuovere opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, attraverso la pianificazione e la realizzazione di programmi di formazione e aggiornamento.

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI-UTENTI

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal “Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino”, approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.

b) **Diritto all’informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.

d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.

e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento ap-

propriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.

f) **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.

h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall’età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione

subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

l) **Diritto alla privacy:** Le attività vengono svolte nel pieno rispetto della privacy e dignità del paziente secondo quanto stabilito dalle vigenti normative in materia.

La diretta partecipazione all’adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

a) **Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi** che si trovano all’interno della struttura sanitaria.

b) È opportuno **evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio** agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.

c) **Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati** per l’effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l’eventuale impossibilità di recarsi all’appuntamento.

d) Nei centri sanitari **è vietato fumare**. L’osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.

e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia **è vietato introdurre animali**.

LA POLITICA AZIENDALE

MISSIONE: erogare servizi di diagnostica per immagini favorendo un accesso rapido dei cittadini alla prestazione, garantendo una proficua relazione personale tra medico e paziente, riducendo al minimo i tempi di attesa, incrementando l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate, assicurando all'utente il rispetto delle prescrizioni di legge a garanzia della tutela della salute.

VISIONE: nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere riconosciuta dalle istituzioni e dalla popolazione come struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata per offrire servizi di qualità, rispondenti ai principi fondamentali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti.

Impegno della Direzione è porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare tali necessità.

SERVIZI AL PAZIENTE

L'Istituto Cidimu associa alta qualità professionale ed alta qualità tecnologica

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Garantisce che l'assistenza ai pazienti sia accuratamente svolta da personale dedicato e che la loro permanenza sia confortevole grazie ad interni moderni e razionali

Il Personale di accettazione ed il CUP è adeguatamente formato per fornire agli utenti esaurienti informazioni sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.

Presso ciascuna struttura è presente materiale informativo e divulgativo sui servizi offerti. Per le indagini diagnostiche che lo richiedono, viene acquisito dal paziente il consenso formalizzato su apposito modulo.

È possibile richiedere copia dei referti al personale di accettazione.

Nell'esercizio dell'attività vengono seguite, per quanto applicabili, le linee guida emanate dalle principali società scientifiche del settore.

IMPIEGA RISORSE ALL'AVANGUARDIA:

Dispone di tecnologie diagnostiche di ultima generazione:

in grado di assicurare al paziente esami di alta qualità, di minima invasività e di rapida esecuzione nel completo rispetto della persona.

ANALISI ED ESAMI

Il **Laboratorio MEDICAL** svolge tutti gli esami utili per la diagnosi e la terapia di patologie cliniche. I continui investimenti in strumentazioni e apparecchiature di ultima generazione e la competenza dei propri specialisti permette al laboratorio di offrire un servizio

Il laboratorio MEDICAL svolge le seguenti tipologie di analisi:

EMATOLOGIA E CHIMICA CLINICA

EMATOLOGIA E COAGULAZIONE

Gli esami ematologici valutano gli elementi corpuscolati del sangue come globuli bianchi, globuli rossi e piastrine. Le analisi per valutare la coagulazione del sangue ne evidenziano eventuali alterazioni e servono anche per monitorare le terapie anticoagulanti.

Chimica clinica di base

Gli esami clinici di base studiano i parametri fondamentali nella diagnosi di importanti malattie metaboliche come il diabete, l'ipercolesterolemia, la gotta, l'insufficienza epatica e l'insufficienza renale.

MICROBIOLOGIA

Sono analisi che mirano ad identificare la causa delle infezioni e servono per individuare il farmaco più efficace per contrastarle.

TOSSICOLOGIA

Sono analisi svolte per identificare le cause di avvelenamenti o intossicazioni. Nello specifico consentono di accertare, anche a distanza di tempo, i danni da abuso d'alcool e sostanze stupefacenti.

completo e accurato. Per garantire l'elevato livello dei propri servizi, il laboratorio segue un programma periodico di controlli di qualità interlaboratorio (V.E.Q.).

INFETTIVOLOGIA

Sono analisi per la diagnosi delle patologie infettive, come l'epatite C e l'AIDS. Inoltre permettono il monitoraggio nelle gravidanze di malattie pericolose per il feto come la rosolia e la toxoplasmosi.

ESAMI ORMONALI

Sono analisi utilizzate per lo studio e il monitoraggio delle patologie delle ghiandole endocrine, come la tiroide e le ghiandole surrenali. Sono anche utilizzati in altri settori come lo studio della fertilità e della gravidanza.

MARKERS

L'analisi dei marcatori tumorali rende inoltre possibile il monitoraggio della malattia e la valutazione dell'efficacia del protocollo terapeutico applicato.

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che il Laboratorio **MEDICAL S.r.l.** si propone di perseguire nell'adempimento del suo compito sociale, figura in primo piano la **SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE**, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Tra gli elementi più significativi in tal senso il Laboratorio MEDICAL S.r.l. ha identificato: i tempi di attesa per la prenotazione e per l'esecuzione delle prestazioni, le modalità di pagamento, l'accesso alle strutture ed ai servizi sanitari, la semplificazione delle procedure burocratico-amministrative, l'accoglienza, la pulizia, l'informazione ed il rapporto con gli operatori.

Tali elementi si affiancano alla qualità della prestazione diagnostica, garantita sia dal ricorso a professionisti di chiara fama, sia dall'utilizzo di apparecchiature diagnostiche continuamente aggiornate allo stato dell'arte, costantemente mantenute in modo da garantire il rispetto delle caratteristiche iniziali e la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

La presente Carta dei Servizi, in quanto strumento dinamico di promozione, verifica partecipata e di tutela della qualità, sarà soggetta a costanti revisioni, che dovranno andare di pari passo con le trasformazioni che si avranno in futuro.

In quest'ottica, l'Azienda opera anche per dare effettiva realizzazione a quei principi normativi che prevedono:

- > **Forme di collaborazione** degli Enti Locali nella verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.
- > **Forme di coinvolgimento** delle Associazioni di volontariato, delle Associazioni sindacali, delle altre formazioni sociali portatrici di istanze dell'utenza.

Gli standard di qualità di seguito elencati rappresentano, di conseguenza, il punto di partenza; essi saranno suscettibili di variazioni ed aggiornamenti legati sia al progredire dello stato dell'arte medica e della normativa di radioprotezione, sia al continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

Gli standard di qualità sono periodicamente valutati attraverso i seguenti strumenti:

- > **Rilevazione periodica dei tempi di attesa**
- > **Analisi delle non conformità rilevate durante l'esecuzione delle attività aziendali**
- > **Rilevazione periodica della soddisfazione dei pazienti**

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è la struttura attraverso la quale la Direzione del Laboratorio Medical srl mantiene un contatto diretto con gli utenti dei propri servizi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- > **tutela i diritti in presenza di comportamenti che limitano la fruizione dei servizi;**
- > **riceve osservazioni, segnalazioni e reclami presentati da singoli pazienti, fornendo una risposta immediata al segnalatore.**

Chiunque intenda segnalare disfunzioni o effettuare reclami può scrivere all'indirizzo **medical@medicalanalisi.it** per richiedere un colloquio riservato; se necessario verranno effettuate tutte le azioni opportune per condurre a buon esito quanto segnalato ed il reclamante verrà informato sull'esito della sua segnalazione, nei tempi e modi concordati.

VERIFICA ED INDAGINE

SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI

Il Laboratorio Medical srl effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione dei Clienti attraverso specifici questionari a disposizione di tutti i pazienti nelle sale d'attesa.

Il paziente può quindi, in forma anonima, segnalare il suo grado di soddisfazione o insoddisfazione. I risultati dell'indagine sono resi pubblici a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Annualmente la Direzione del Laboratorio Medical srl analizza il conseguimento degli standard di qualità e definisce nuovi standard, ridefinendo, se opportuno, gli indicatori ed i fattori di qualità.

COME RAGGIUNGERCI

Via Mazzini, 79
15121 Alessandria (AL)



CONTATTI

www.medicalanalisi.it

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 - sabato e domenica chiuso

PUNTO PRELIEVI

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 10.00 - sabato e domenica chiuso

CENTRO UNIFICATO PRENOTAZIONI

Per informazioni e prenotazioni: Tel. 0331.16.84.00 - medical@medicalanalisi.it

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tel. 0331.16.84.00 - medical@medicalanalisi.it