ANALISI MEDICHE LIGURIA

Carta dei Servizi

Indice

L'Istituto Analisi Mediche Liguria - pag. 2
L'ubicazione e la struttura
Orari di apertura al pubblico
Orario prelievi
Modalità di preparazione agli esami
Le prestazioni sanitarie offerte
L'organizzazione del lavoro del laboratorio
I Servizi per l'Utenza - pag. 3
Le prenotazioni
Le accettazioni
Le convenzioni sanitarie
La Carta Fedeltà
La consegna dei referti
Gli standard di qualità - pag. 4
Definizione e contenuti
La valutazione del Cliente
Reclami
Diagramma della qualità del servizio
La carta dei Servizi - pag. 5
Significato e funzione
La carta dei servizi dell' Istituto Analisi Mediche Liguria
I principi fondamentali
I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti - pag. 6-7

1 L'Istituto Analisi Mediche Liguria

L'ubicazione e la struttura

La sede, il laboratorio e un punto prelievi è situata in:

- Genova - Marassi - Corso Sardegna, 42/5 - Tel. 010. 51 27 41 - 010. 51 58 93 - Email: istitutoliguria@gmail.com

Altri punti prelievi sono situati in:

- Genova - Nervi - Piazza Duca degli Abruzzi, 8 - 10 rosso - Tel. 010. 37 28 414
- Genova - Oregina - Via Napoli, 50 rosso - Tel. 010. 24 21 784
- Genova - Albaro - Presso Istituto Vitamed - Via Riboli, 20 - Tel. 010. 08 98 684
- Genova - Centro - Presso Istituto Turtulici - Via Colombo, 45 C rosso - Tel. 010. 59 38 71

Tutti facilmente raggiungibili sia con i mezzi pubblici sia con quelli privati.
I locali sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, al fine di rendere meno "asettici" gli ambienti, sia nelle sale d'attesa sia nei locali ove vengono effettuati gli esami.
L'Istituto dispone di un ingresso con annesso locale per accettazione e segreteria, sala d'attesa per i pazienti, sala per prelievo, locali di laboratorio, locali tecnici e servizi igienici anche per disabili.
La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

Orario di apertura al pubblico

Sede Marassi	mattina	pomeriggio
lunedì - venerdì	07.30 / 12.30	14.30 / 18.00
sabato	08.00 / 10.00	chiuso

Punti prelievi Nervi - Oregina - Centro	solo mattina
lunedì - venerdì	07.30 / 10.30
sabato	08.00 / 10.00

Punto prelievi Albaro	solo mattina
lunedì - venerdì	07.30 / 10.30
sabato	Chiuso

Orario prelievi

Marassi - Nervi - Oregina - Centro	
lunedì - venerdì	mattina 07.30 / 10.00
sabato	mattina 08.00 / 10.00

Albaro	
lunedì - venerdì	mattina 07.30 / 10.00
sabato	chiuso

Si effettuano prelievi a domicilio da lunedì a venerdì, su prenotazione anche telefonica, con orario da concordare.

Modalità di preparazione agli esami

Per sottoporsi a prelievo di sangue è necessario il digiuno e occorre evitare di bere bevande alcoliche.
Per l'esecuzione dell'esame delle urine e degli altri materiali biologici, sono disponibili alla reception schede che illustrano le modalità di raccolta.

Attività

Laboratorio Analisi
Biochimica clinica
Ematologia
Microbiologia
Immunoenzimatica
Citologia
Breath test H.Pylori
Breath test intolleranza al lattosio

Medicina del Lavoro
Nomina Medico competente
Collaborazione alla valutazione dei rischi
Visite con rilascio giudizio idoneità
Visite ed esami ORL
Droghe d'abuso

Cardiologia
Visita cardiologica
Elettrocardiogramma

L'organizzazione del lavoro del laboratorio

Istituto Analisi Mediche Liguria è impegnato a soddisfare al meglio le richieste dei propri pazienti in tema di medicina di laboratorio, con la ricerca dei massimi standard qualitativi per rapidità ed accuratezza delle prestazioni.
Alcuni esami vengono effettuati in service presso laboratori esterni accreditati: tali esami sono contrasseganti con i simboli:
* Esami service "SYNLAB ITALIA" | ** Esami service "MGENOMA" | *** Esami service "ALLIANCE MEDICAL".

2 I Servizi per l'Utenza

Le prenotazioni

Per il contenimento della diffusione da COVID 19 la struttura ha messo in atto misure di sicurezza per i propri lavoratori e per l'utenza. È consentito l'ingresso solamente in presenza di prenotazione, la permanenza all'interno della struttura deve ridursi al minimo, gli utenti devono sempre indissare mascherina di protezione per le vie respiratorie, deve essere garantito il rispetto della distanza di 1 metro tra le diverse persone. Gli utenti devono provvedere all'igienizzazione delle mani con l'uso di gel sanificante presente all'interno del Centro.

Le accettazioni

I principali servizi offerti dal personale di reception sono:

- informazioni generali sul servizio
- prenotazione prestazioni cicliche
- riscossione fatture
- informazione sulle convenzioni sanitarie e sulle relative modalità di fruizione

Le convenzioni sanitarie

L'istituto è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale ai sensi della Delibera di Giunta Regionale n. 5787 del 27/04/1998 (ex Convenzione con le ASL). Ciò comporta, quindi, che il paziente, gode degli stessi trattamenti tariffari delle strutture pubbliche in termini di ticket.
Il Laboratorio di Analisi ha inoltre provveduto a stabilire convenzioni con istituzioni o enti/società locali.
Il personale di accettazione è a vostra disposizione per informazioni aggiornate sulle convenzioni in essere e per i chiarimenti sulle relative modalità di utilizzo.
Attualmente sono in atto le seguenti convenzioni:

Feder Manager
FASDAC
Previmedical
FASI
Medic4 All Italia

Postevita Fondo Salute
FITEL
Consorzio MU.SA
FIMIV

Blue Assistance
MY Assistance
Posteassicura Innova Salute
Sorriso e Salute

La Carta Fedeltà

Al raggiungimento dei 200.00 Euro di spesa, la carta fedeltà da diritto a uno sconto del 30% sulle prestazioni successive, private e non convenzionate con il S.S.N.

La consegna dei referti

Il referto viene consegnato normalmente dopo 8/24 ore o comunque nei minimi tempi tecnici necessari.
I referti sono consegnati in busta chiusa secondo il D.Lgs 679/2016 UE per la tutela della Privacy.
In caso di necessità il referto può essere consegnato ad una persona diversa dal paziente, presentando una delega compilata dall'interessato.
I referti sono disponibili on-line 24 ore su 24, protetti da login e password.
L'Istituto assicura attività di consulenza, circa l'interpretazione dei risultati delle Analisi, al fine di rispondere alle richieste degli utenti, da lunedi' a venerdi' con orario 10.00 - 12.00 e 16.00 - 17.00.

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato:

- Contanti
- Assegno
- Bancomat
- Carta di Credito

3 Gli standard di qualità

Definizione e contenuti

La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia di lavoro dell'Istituto Analisi Mediche Liguria.
Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro.
Inoltre, fin dai primi anni di attività, il Laboratorio di Analisi Liguria ha adottato standard qualitativi riconosciuti sia a livello nazionale sia internazionale, applicando le linee guida emanate dalle principali Società scientifiche, disponibili e visibili anche all'utenza.

La valutazione del Cliente

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità l'Istituto di Analisi Mediche Liguria ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni o i suggerimenti che riterrà utili, o scrivendo all'e-mail: iam@libero.it.
Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dall'Amministratore e dal Direttore Tecnico che prenderanno gli opportuni provvedimenti del caso.

Reclami

Il cliente può presentare reclamo utilizzando gli appositi moduli presenti in sala d'attesa (mod. 090).

Diagramma della Qualità del Servizio

Vengono di seguito evidenziati gli indicatori di qualità individuati dal Laboratorio di Analisi per l'erogazione dei propri servizi.

Indicatori di qualità

- Cortesia e competenza del personale addetto all'accettazione
- Capacità di risposta alle domande e di soluzione dei problemi
- Gentilezza, competenza e disponibilità del personale addetto al prelievo
- Grado di soddisfazione della modalità del prelievo venoso
- Tempi di attesa per la prestazione
- Tempestività della consegna del referto
- Rispetto della privacy
- Chiarezza e comprensibilità del referto
- Confort ed igiene della struttura

4 La carta dei Servizi

Significato e funzione

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:
- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

La carta dei servizi dell'Istituto Analisi Mediche Liguria

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 e alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il Laboratorio di Analisi Mediche Liguria 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,
- 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, e va inquadrata nel "Sistema Qualità dell'Istituto di Analisi Mediche Liguria".

I Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi del Laboratorio di Analisi 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 ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

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.

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

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.

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.

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.

Diritto alla certezza: ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.

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

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.

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.

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

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.

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.

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.

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

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

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

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.

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

Qualora il Cliente desideri inoltrare un reclamo, apprezzamento o suggerimento, può utilizzare l'apposito modulo reperibile presso il banco della segreteria. La Direzione si farà parte attiva nel rispondere a quanto segnalato, nello spirito del miglioramento continuo della qualità e del servizio offerto all'utenza.

Data di emissione: 26/02/2024

DOP REV. 1.7

ANALISI
MEDICHE
LIGURIA