

data@clinica[®]

LABORATORIO ANALISI MEDICHE
CENTRO ECOGRAFICO

CARTA DEI SERVIZI

(D.M. 19/5/95 N° 65)



dat@ clinica[®]

LABORATORIO ANALISI MEDICHE
CENTRO ECOGRAFICO

CARTA DEI SERVIZI

(D.M. 19/5/95 N° 65)

Torri di Quartesolo VI - Via Artiglieri, 33

Camisano Vicentino VI - Via P. Menin, 7/1

Vicenza (Riviera Berica) - Via F.lli Rosselli, 50

dat@ clinica[®]

CARTA DEI SERVIZI

(D.M. 19/5/95 n° 65)

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il Laboratorio Analisi Data Clinica è stato fondato nel 1977 con sede in Contrà Santa Barbara a Vicenza; si è poi trasferito nel 1986 a Torri di Quartesolo in Via degli Artiglieri 33.

La sede principale è tuttora a Torri di Quartesolo, dal 2010 è attiva una seconda sede a Camisano Vicentino, mentre il punto prelievi si trova a Vicenza sulla Riviera Berica.

Si tratta di una società a responsabilità limitata. La struttura è autorizzata e accreditata ai sensi della L.R. 22/2002 e successive modifiche e certificata con Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2008 per i laboratori analisi e il centro ecografico.

L'utente può contattare telefonicamente la struttura ai seguenti numeri:

Torri di Quartesolo

Tel. 0444 583306 - Fax 0444 580693

Camisano Vicentino

Tel. 0444 611509 - Fax 0444 410571

Vicenza (Riviera Berica)

Telefono e Fax 0444 533000

oppure all'indirizzo di posta elettronica:

info@dataclinica.it

MEZZI DI TRASPORTO

Le sedi sono facilmente raggiungibili con i mezzi di trasporto pubblici:

Sede di Torri di Quartesolo:
autobus n° 1 - AIM Vicenza
autolinee FTV provenienti da **Padova** e **Vicenza**

Sede di Camisano Vicentino:
autolinee FTV provenienti da **Padova** e da **Vicenza**

Punto Prelievi Riviera Berica:
autobus n° 8 - AIM Vicenza

La sede di Torri di Quartesolo si trova in posizione agevole per chi intenda raggiungerla in auto: a pochi metri dalla SR n° 11 Padova - Vicenza e dal casello autostradale di Vicenza Est. Ampia possibilità di parcheggio è presente sia lungo la stessa via degli Artiglieri, che lungo le vie adiacenti.

La sede di Camisano Vicentino si trova nei locali sovrastanti il supermercato Alì, all'angolo di via Menin con via Vicenza. Ampia possibilità di parcheggio antistante all'ingresso.

Comoda anche la posizione del Punto Prelievi di Vicenza, lungo la Riviera Berica, di fronte al centro commerciale Riviera, a sua volta dotato di parcheggio.

Le tre sedi sono facilmente accessibili anche a persone portatrici di handicap, essendo dotate di appositi sistemi elevatori la sede di Torri di Quartesolo e di Camisano Vicentino, ed essendo situata al piano terra la sede di Vicenza.

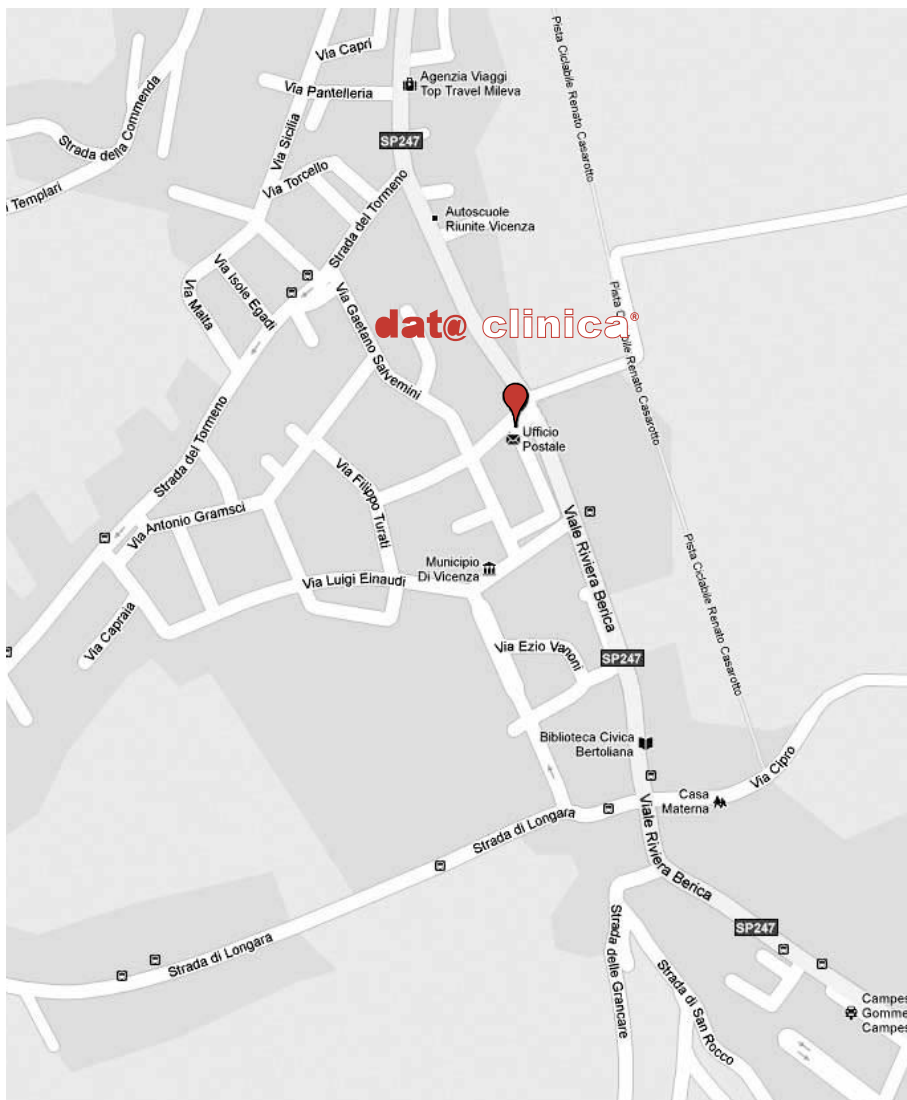
Sede di CAMISANO VICENTINO

Via Padre Menin, 7



Punto prelievi VICENZA (Riviera Berica)

Via F.lli Rosselli, 50



PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano le decisioni di tipo organizzativo, gestionale e di programmazione dell'Azienda sono:

1. UGUAGLIANZA

Il Laboratorio Analisi Data Clinica si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza alcuna distinzione.

2. IMPARZIALITÀ

Il Laboratorio Analisi Data Clinica si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

3. CONTINUITÀ

Il Laboratorio Analisi Data Clinica si impegna ad assicurare la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

4. DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi.

5. PARTECIPAZIONE

Il Laboratorio Analisi Data Clinica garantisce ai cittadini la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Laboratorio Analisi Data Clinica persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

7. PRIVACY

Il Laboratorio Analisi Data Clinica si impegna a garantire il rispetto della privacy, secondo la normativa vigente, di tutti coloro che fanno riferimento alla struttura.

SERVIZI

1. PERSONALE SANITARIO

- **Dott.ssa Amelia Bedogni**
Direttore Sanitario, Responsabile Atti Medici
- **Dott.ssa Immacolata Cordiano**
Direttore Responsabile del Laboratorio
- **Dott. Domingo Milite**
Direttore del Servizio di Ecografia

2. PERSONALE DI ACCETTAZIONE E SEGRETERIA

- **Dott.ssa Miriam Servi**
Responsabile Segreteria
Responsabile Trattamento Dati Personali
- **Sandra Bertuzzo**
- **Lara Bianucci**
- **Denise Marcon**
- **Martina Bulato**
Segretarie

3. PERSONALE INFERMIERISTICO E TECNICO

- **Dott. Federico Mistruzzi**
Responsabile Prevenzione e Protezione
- **Rita Bellani**
- **Anzhelyka Kotova**
- **Cristina Spac**
Infermiere professionali

Tutto il Personale della Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento nel quale sono indicati nome, cognome e qualifica ed è sensibilizzato e responsabilizzato secondo i principi del SGQ nello svolgimento delle attività con particolare attenzione ai bisogni e alle attese degli utenti.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

1. ACCETTAZIONE

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome e cognome dell'assistito
- codice fiscale
- eventuali esenzioni per patologia o reddito indicate direttamente dal medico curante
- tipo della prestazione richiesta
- diagnosi o quesito diagnostico
- classe di priorità
- timbro e firma del medico
- data che indichi la validità della prestazione

2. PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione il cliente viene informato ai sensi del DLg. 196/2003 circa il trattamento dei dati sensibili e invitato a firmare la specifica autorizzazione. Il personale dell'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla tutela della privacy.

3. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, al momento dell'accettazione, salvo per le prestazioni di microbiologia. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate. Per prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino presso l'accettazione della Struttura il relativo tariffario. Il personale dell'accettazione è comunque a disposizione per ogni chiarimento.

4. INDAGINI DIAGNOSTICHE

• ESAMI DI LABORATORIO

Il Laboratorio Analisi Data Clinica, come da DGR n. 4052 del 11/12/2007 (Modello organizzativo in rete dei laboratori di analisi mediche) ha formato una rete (modello A della delibera) con altri laboratori della provincia di Vicenza e l'esecuzione delle analisi commissionate presso tutte le sue sedi vengono affidate per intero al laboratorio analisi SE.FA.MO Srl con sede legale ed operativa a Vicenza in Stradella dei Cappuccini 49, in possesso di Accreditamento Istituzionale con la Regione Veneto dal 2010; in questa sede opera anche il Direttore Responsabile della Data Clinica, Dott. I. Cordiano.

Possono essere eseguite tutte le analisi presenti nel nuovo Nomenclatore Tariffario Regionale:

1. **Esami ematochimici ed enzimatici**
2. **Esami tossicologici**
3. **Esami immunologici e sierologici**
4. **Esami immunometrici**
5. **Indagini microbiologiche**
6. **Esami genetici**

In accettazione, è a disposizione del paziente, l'elenco completo delle prestazioni erogabili con indicato il tempo medio di consegna del referto.

• ESAMI ECOGRAFICI

Il centro ecografico può eseguire tutti gli esami ecografici in convenzione con il SSN o privatamente.

Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.

5. ORARI

La Sede di **Torri di Quartesolo** è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle ore 19.00; il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

La sede di **Camisano Vicentino** è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00.

Il punto prelievi di **Vicenza** è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.00 e alcuni pomeriggi su prenotazione.

6. PRELIEVI

La struttura effettua prelievi senza appuntamento dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 9.45 a Torri di Quartesolo, dalle 7.30 alle 9.30 a Camisano Vicentino e dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 9.30 a Vicenza.

Su richiesta si eseguono anche prelievi domiciliari.

7. ECOGRAFIE

Le ecografie vengono eseguite su prenotazione tutti i giorni della settimana.

8. RITIRO REFERTI

I referti relativi agli **Esami di Laboratorio** più comuni vengono di norma consegnati entro 24 ore dall'effettuazione del prelievo, dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00 (sabato ore 10.00 - 12.00) presso la sede di Torri di Quartesolo, dalle ore 7.30 alle ore 12.00 dal lunedì al sabato presso la sede di Camisano Vicentino e dalle ore 7.30 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì presso il punto prelievi in Riviera Berica.

Gli esami di immunologia clinica, immunometria e microbiologia vengono refertati, di norma, entro 2-3 giorni dal prelievo; per gli esami di tossicologia e farmacologia sono necessari almeno 4-5

giorni, mentre per quelli di genetica almeno 15 giorni.

Qualora siano richiesti esami particolari, i pazienti vengono avvisati dal personale di Segreteria della probabile data di consegna e, in ogni caso, tutti i pazienti sono informati tramite SMS quando il referto è disponibile. Solo il Direttore Responsabile o il Direttore Sanitario sono autorizzati a dare telefonicamente l'esito degli esami e solo in casi particolari.

Qualora i pazienti non possano presentarsi personalmente a ritirare il referto, è necessario che il delegato al ritiro si presenti con la delega opportunamente compilata in ogni sua parte e con un documento di riconoscimento proprio e del delegante.

Non sono ammesse deroghe.

I referti possono anche essere inviati per posta, previa opportuna autorizzazione, o scaricati via web. In questo caso la segreteria provvederà a consegnare all'utente un codice personale e una password. Se il paziente lo richiede potrà essere fornita anche al medico curante una password che gli permetterà di accedere alla pratica. L'accesso via web è possibile solo dopo il saldo della fattura relativa.

I referti delle **Ecografie** vengono consegnati al termine dell'esame stesso.

9. LISTE DI ATTESA

Per alcune prestazioni, nell'impossibilità di un'immediata erogazione, potranno essere create delle liste di attesa.

Per gli esami ecografici sono previste liste di prenotazione: la prenotazione si può ottenere anche telefonicamente.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Laboratorio Analisi Data Clinica si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi stessi in precedenza enunciati, in particolare agli standard di qualità relativi a:

- **informazione - accoglienza - cortesia**
- **flessibilità - tempestività**
- **affidabilità**
- **trasparenza**
- **progetti di miglioramento**
- **tutela degli utenti**
- **pulizia e sanificazione**
- **pubblicizzazione della Carta dei Servizi**

Tali standard riguardano sia la qualità formale che quella sostanziale. In base ad essi il Laboratorio Analisi Data Clinica intende realizzare i propri progetti di miglioramento al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA - CORTESIA

Il Laboratorio Analisi Data Clinica è consapevole che informare il cittadino con linguaggio chiaro, trattare con gentilezza ed educazione, offrire ambienti idonei è determinante per ottenere un alto livello di qualità.

Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei clienti i cui risultati sono resi disponibili al pubblico.

FLESSIBILITÀ - TEMPESTIVITÀ

Per maggiore flessibilità e per motivi di urgenza, previo accordi con la Segreteria, può essere accelerata la normale procedura di consegna del referto. Nel corso dell'orario di apertura al pubblico, la Struttura è disponibile ininterrottamente a rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio.

AFFIDABILITÀ

Il Laboratorio di Analisi Data Clinica, per raggiungere il massimo livello di precisione ed accuratezza analitica, adotta un sistema costante di monitoraggio della propria qualità attraverso il controllo di ogni fase del proprio processo operativo.

TRASPARENZA

Il Laboratorio Analisi Data Clinica garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati, i tempi di risposta, e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del S.S.N.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il Laboratorio Analisi Data Clinica considera obiettivo principale il conseguimento di una qualità ottimale dei servizi forniti agli utenti: ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni e alle richieste dei cittadini.

Per quanto riguarda la qualità sostanziale, verificabile da enti accreditati, il Laboratorio Analisi Data Clinica è accreditato dal dicembre 2010 presso la Regione Veneto secondo la legge 22/2002.

TUTELA DEGLI UTENTI

Per eliminare eventuali disservizi che limitino la possibilità di fornire da parte della Struttura un servizio di qualità o che non siano conformi ai principi e standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni. A tale proposito sono a disposizione presso l'accettazione, delle apposite Schede Suggerimento/Reclamo. I referenti per tali reclami sono il Direttore Sanitario, il Direttore Responsabile del Laboratorio e il Responsabile di Segreteria, che si impegnano, per quanto possibile, alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari. Il Laboratorio Analisi Data Clinica intende comunque effettuare, con cadenza annuale, indagini conoscitive sulle proprie attività, ricorrendo a sondaggi rivolti ai propri clienti, mediante rilevazioni anonime; ciò consentirà di misurare il livello di soddisfazione e di ottenere eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il Laboratorio Analisi Data Clinica garantisce la pulizia e la sanificazione degli ambienti destinati al pubblico e al personale, al fine di rendere il più confortevole e sicura possibile la permanenza presso i locali della struttura nel pieno rispetto dell'ambiente, sia interno che esterno.

PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Laboratorio Analisi Data Clinica si impegna ad inviare copia della presente Carta dei Servizi alla Regione Veneto, alle proprie ASL di riferimento e ai Medici di Base. La presente sarà messa a disposizione dei clienti presso le proprie sedi.

INDICE

Presentazione dell'azienda	pag. 7
Mezzi di trasporto	pag. 9
Piante Sedi	pag. 10
Principi fondamentali	pag. 13
Servizi	pag. 15
Informazioni sui servizi	pag. 17
Standard di qualità	pag. 21

SEDI:

Torri di Quartesolo VI

Via Artiglieri, 33

Tel. 0444 583306

Fax 0444 580693

Camisano Vicentino VI

Via Padre Menin, 7/1

Tel. 0444 611509

Fax 0444 410571

Vicenza

(Riviera Berica)

Via F.lli Rosselli, 50

Tel. - Fax 0444 533000

info@dataclinica.it

www.dataclinica.it