

ESTRATTO DALLA CARTA DEI SERVIZI

PERCORSO PER L'UTENTE

Prima di presentarsi allo sportello dell'accettazione i pazienti devono:

- munirsi di numero progressivo dall'apposito distributore (eliminacode) posto all'entrata;
- attendere il proprio turno presso la sala d'attesa.

Al momento dell'accettazione l'utente deve esibire:

- prescrizione medica;
- documento di identità;
- tessera sanitaria

Il pagamento delle analisi cliniche avviene al momento dell'accettazione.

I clienti verranno chiamati dal medico prelevatore in ordine progressivo; la Direzione del Centro Diagnostico Buonarroti tende al massimo rispetto del numero di ordine, ad eccezione dei casi in cui ci siano condizioni di oggettiva necessità ed urgenza.

La data e l'ora di ritiro dei referti sono indicati sul foglio di accettazione consegnato ai clienti.

Il ritiro deve essere effettuato dal cliente o da delegato autorizzato (Decreto Legislativo del 30/06/03 n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali).

Nel caso il paziente ne abbia fatto richiesta al momento dell'accettazione e limitatamente a particolari accertamenti è possibile ricevere telefonicamente la comunicazione dell'esito.

In presenza di valori allarmanti gli operatori della struttura comunicheranno tempestivamente ai pazienti la necessità di ritirare il referto con urgenza.

SERVIZI

- **Convenzioni**
La struttura ha stipulato rapporti convenzionali con enti mutualistici e previdenziali, gruppi assicurativi ed aziende. Informazioni dettagliate sono disponibili presso il desk di accettazione.
- **Consegna referti urgenti**
Per motivi di dichiarata necessità o su richiesta del paziente il Laboratorio è in grado di attivare, per determinate analisi, procedure d'urgenza. L'applicazione di tali procedure può comportare costi aggiuntivi.
- **Consegna copie referti precedenti**
Il Laboratorio utilizza un software che consente di memorizzare i risultati di tutti gli esami eseguiti presso la struttura. Su richiesta del paziente o del medico curante la Struttura può consegnare copie dei referti precedenti.
- **Consegna referti a domicilio**
Su richiesta è possibile ricevere il risultato delle analisi a domicilio per posta, via fax o tramite e-mail.
- **Consulenza per chiarimenti sugli esami effettuati**
Durante gli orari di apertura è sempre disponibile personale qualificato per fornire ai pazienti chiarimenti e informazioni sui risultati diagnostici.
- **Reclami e suggerimenti**
È disponibile nella sala d'attesa il modulo reclami e suggerimenti attraverso il quale i pazienti possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere consegnato direttamente al personale addetto all'accettazione o essere depositato autonomamente nell'apposito contenitore a parete.
- **Contenitori per gli esami**
I contenitori per la raccolta dei campioni biologici (sangue, urine, feci, etc.) vengono forniti gratuitamente al momento della prenotazione.
- **Pagamento delle prestazioni**
Il pagamento può essere effettuato, oltre che in contanti e con assegni di conto corrente, anche con carta Bancomat.

TUTELA DEI DIRITTI DEI PAZIENTI

Nella realizzazione del servizio scopo primario dell'azione della struttura è la soddisfazione del cliente perseguita attraverso una gestione sicura ed efficiente ispirata dai principi contenuti nella carta dei diritti dei pazienti (uguaglianza dei diritti dei cittadini, imparzialità e trasparenza, diritto di scelta, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia).

L'Organizzazione assicura che tutte le attività vengono svolte in accordo a quanto previsto dalla legge sulla tutela dei dati personali (D.lgs 196/2003).

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme di legge, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/08.

MECCANISMI E MODALITA' DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

La struttura, come riportato nel paragrafo degli Indicatori per il monitoraggio della qualità del servizio, verifica tramite la raccolta di dati statistici il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Per quanto riguarda la valutazione della soddisfazione dei clienti gli strumenti usati sono:

- Questionari di valutazione dell'outcome; sono moduli anonimi distribuiti ai clienti e forniscono indicazioni relative al gradimento dei servizi (accettazione, prelievi, qualità dei risultati, ritiro dei referti, assistenza ed organizzazione logistica) ed alla disponibilità e competenza degli operatori. Il modulo presenta inoltre un'area dedicata alla raccolta dei suggerimenti e dei reclami.
- Reclami verbali: la raccolta viene effettuata a cura degli operatori del front-office e registrata su apposito modulo.
- Reclami scritti: vengono effettuati su apposito modulo a richiesta del cliente.
- Percezione degli operatori del front-office: viene raccolta su apposito modulo con cadenza mensile.

La raccolta delle osservazioni, delle segnalazioni e dei reclami dei clienti è una attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni.

RIFERIMENTI PER I PAZIENTI

Dott. Carlo Tarantino	Direttore Sanitario	0766. 58 36 206
Dott.ssa Lucia Di Bello	Direttore Tecnico – Resp. Sistema Gestione Qualità	0766. 58 36 214
Sig.ra Marina Luzzetti	Resp. Desk Accettazione	0766. 58 36 203
Sig. Fabio Tarantino	Resp. Ufficio Amministrativo	0766. 58 36 224

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per tutto l'orario di apertura dell'ambulatorio è presente almeno una persona Responsabile delle relazioni con il pubblico (Direttore Sanitario, Direttore Tecnico del laboratorio, Responsabile della Qualità, Responsabile del Desk di accettazione).

Il Responsabile, oltre a comunicare su richiesta ai pazienti tutte le informazioni sulle attività svolte, ha il compito di dare tempestiva risposta agli utenti circa le problematiche di più agevole definizione.

Alle situazioni di maggiore complessità la struttura assicura comunque una risposta entro un tempo massimo di 7 giorni dalla segnalazione.

La catalogazione e l'elaborazione delle attività di reclamo consentono di monitorare il grado di soddisfazione dei clienti, permettendo di effettuare una valutazione sulla qualità percepita dagli utenti e di conoscere, con sempre maggiore precisione, le loro ideali esigenze.