



ISTRUZIONE OPERATIVA DELLA QUALITÀ

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

ED. 1 REV. 1 DATA
02/03/26

NOTA DI REVISIONE
Aggiornamento

Controllata	☐	Redatta da DIR	Verificata da DIR	Approvata da DIR
Non Controllata	☐	Consegnata a	Data Consegna	

PREMESSA

Il presente documento, la **CARTA DEI SERVIZI** dello studio polispecialistico **SMV S.r.l.**, è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Nostro Studio nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione.

Lo Studio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziata dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- a) Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente ;
- b) Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.);
- c) Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni;
- d) Aggiornamento dell'Organigramma.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante consultazione presso la Sede del Laboratorio, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

PRINCIPI ISPIRATORI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- 1) **Uguaglianza e imparzialità:** lo Studio Polispecialistico SMV S.r.l., si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità;
- 2) **Diritto alla privacy:** lo Studio assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di visite, procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla;
- 3) **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente allo studio medico di sua fiducia;
- 4) **Partecipazione :** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore sanitario dello studio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti;

- 5) **Efficienza ed efficacia:** lo Studio polispecialistico è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili;
- 6) **Assistenza :** Il personale dello studio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria;
- 7) **Continuità:** lo Studio si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

DIRITTI DEI PAZIENTI

- L'utente ha diritto di ricevere le prestazioni e le cure richieste in modo attento e completo.
- L'utente ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda.
- L'utente ha diritto ad una informazione completa e comprensibile in merito alla malattia e agli esami eseguiti per suo conto e alle cure prestatigli. Inoltre deve essere informato sulle prestazioni offerte dalla SMV e sul personale che lo ha in cura.
- Nessuna terapia può essere effettuata, nessun intervento può essere praticato, nessun esame può essere eseguito senza il consenso dell'interessato. L'utente ha diritto di essere informato sui possibili trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture. L'utente ha diritto, attraverso i servizi istituiti presso l'Unità di accettazione (UA), di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere, ove necessario, una risposta.
- L'utente può esprimere il suo grado di soddisfazione compilando i due questionari messi a loro disposizione nella sala di attesa.

I DOVERI DEL PAZIENTE

Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale, all'interno della SMV.

Comportamento responsabile

Rispetto verso l'ambiente

Collaborazione e informazione

Rispetto degli orari di servizio

Divieto di fumo

Rispetto dei turni di attesa

Rispetto delle precedenza

- Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature dello studio SMV.
- Il paziente ha il dovere di collaborare con gli operatori dello studio SMV, fornendo informazioni chiare e precise sullo stato del momento (digiuno, riposo, terapie farmacologiche in corso, ecc...) e dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio alla visita specialistica.
- Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di lavoro e del ritiro della refertazione , al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.
- Il paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria.
- Il paziente è tenuto a rispettare il proprio turno di accesso all'accettazione ed alla visita medica.
- Il paziente è tenuto al rispetto delle precedenza assegnate ai disabili, alle donne in gravidanza ed ai bambini.

PROFILO DEL LABORATORIO

La **SMV S.r.l.** è uno studio medico che dal 2026 opera nel settore diagnostico classificato come **studio polispecialistico** con **sezioni specialistiche** per l'esecuzione di indagini diagnostiche, diretto dalla **Dott.ssa Delfino Concetta**, Medico chirurgo. La sua sede è a Polistena (RC) in via Dogali n° 31.

POLITICHE COMPLESSIVE

Al fine di adempiere alla missione enunciata in precedenza ed in ottemperanza alle leggi regionali in materia e ai dettami riportati dalla Delibera G R della Calabria 133/99 nonché alla legge regionale 24/08 e ai suoi regolamenti, la SMV ha predisposto una struttura rispondente a tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici previsti per uno **studio polispecialistico** distribuito nei seguenti locali/attività: **Sala di attesa** con posti a sedere tali da soddisfare l'utenza, **accettazione, sala visite**.

Tutti questi servizi sono modulati in modo da rispettare la **privacy** dell'utente. È presente **servizio igienico per gli utenti e per i portatori di handicap**.

Gli impianti tecnologici e la struttura è stata messa in sicurezza adempiendo agli obblighi previsti dal **D.Lgs 81/08**.

Per salvaguardare l'ambiente, i rifiuti speciali (solidi e liquidi) vengono smaltiti da una ditta specializzata.

In coerenza alle linee e priorità esplicitate dai livelli istituzionali e ai dettami riportati nella legge regionale 24/08 della Calabria e dei suoi regolamenti, dalle leggi nazionali e regionali che ne regolano la materia, seguendo i dettami impartiti dal direttore della struttura è politica complessiva della SMV operare in conformità per ciò che concerne:

- *modello organizzativo che risponde ai requisiti minimi strutturali e agli ulteriori requisiti previsti dalla Regione Calabria, avendo definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni per iscritto, a ciascuna unità di personale facente parte della SMV, improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e per la cura dell'utente.*
- *continuo confronto di integrazione ed interazione tra gli specialisti che operano all'interno della SMV ai fini dello sviluppo scientifico e professionale.*
- *prendendo atto della realtà territoriale in cui la struttura opera e delle oggettive difficoltà, il contatto e la personalizzazione dell'assistenza erogata ai cittadini risulta fondamentale oltre che per lo sviluppo delle attività anche per la diffusione della cultura della prevenzione diagnostica.*

Gli obiettivi che la SMV si pone sono quindi definiti e diffusi a tutto il personale facente parte della struttura organizzativa.

FINI ISTITUZIONALI

Lo studio SMV S.r.l., svolge le sue attività nel campo specialistiche mediche, fornendo Servizi in regime privatistico.

Questa struttura si considera parte integrante e significativa del sistema sanitario nazionale, coniugando efficacemente le finalità di lucro con la salvaguardia e la tutela della salute degli utenti che ad essa si rivolgono in regime di libera scelta, con una ricerca costante nella tecnologia e nell'aggiornamento della propria attività e del proprio personale.

Consolidare la presenza sul territorio e l'immagine della SMV attraverso l'offerta alla comunità della più completa gamma di servizi e prestazioni erogabili ambulatorialmente, nella costante ricerca del miglioramento continuo della qualità del servizio e dell'eccellenza tecnica.

LA NOSTRA MISSION

LA SMV eccelle nella prestazione tecnica attraverso il miglioramento e l'innovazione, estende la gamma delle prestazioni, migliora l'offerta logistica e semplifica i processi di erogazione del servizio. Tali obiettivi si realizzano attraverso il Piano strategico definito dalla Direzione.

LA NOSTRA VISION

I NOSTRI VALORI

Passione per il cliente e per il servizio

IL CLIENTE è il punto di riferimento della SMV: ascoltare e comprenderne le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione del "servizio" ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

Eccellenza clinica

Fare della ricerca costante dell'eccellenza clinica e dello sviluppo tecnologico costituisce il carattere distintivo della SMV.

Innovazione

Essere consapevoli che il miglioramento dell'organizzazione e l'**INNOVAZIONE** dei prodotti e servizi sono la risposta alla continua evoluzione del mercato in cui la SMV opera.

Codice Etico

La SMV in osservanza all'ex D.Lgs 231/2001 ha adottato un proprio "**CODICE ETICO**" relativo al "modello di organizzazione, gestione e controllo" della Struttura, che allega alla presente Carta dei servizi, e, che s'impegna a rispettare e a far rispettare nel principale interesse dell'utente.

Comunicazione efficace e trasparente

Promuovere la **CULTURA della COMUNICAZIONE** volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e, alla ricerca del dialogo con i clienti per tenerli costantemente informati degli impegni che la SMV assume nei loro confronti.

Riconoscimento del merito professionale

Valorizzare il ruolo delle **PERSONE** riconoscendo e premiando le qualità, le capacità, il contributo e il talento di ognuno, come competenza distintiva.

Lavoro di squadra e valorizzazione delle persone

Riconoscere nel lavoro di **GRUPPO** un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e nel dare l'esempio.

Solidarietà sociale

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di **SOLIDARIETA'** sociale, in collaborazione con le Istituzioni e le Organizzazioni nazionali ed internazionali.

Richiesta di adesione ai valori

La SMV promuove tali valori e chiede a tutte le persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.

L'ORGANIZZAZIONE

Lo studio polispecialistico SMV è strutturato in modo da garantire la massima chiarezza nei compiti attribuiti a ciascun operatore.

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità è stato definito l'Organigramma della struttura e per ogni funzione compresa nell'Organigramma, sono state definite le specifiche mansioni.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività ambulatoriali, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

Lo studio polispecialistico SMV, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto il personale che collabora con lo studio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

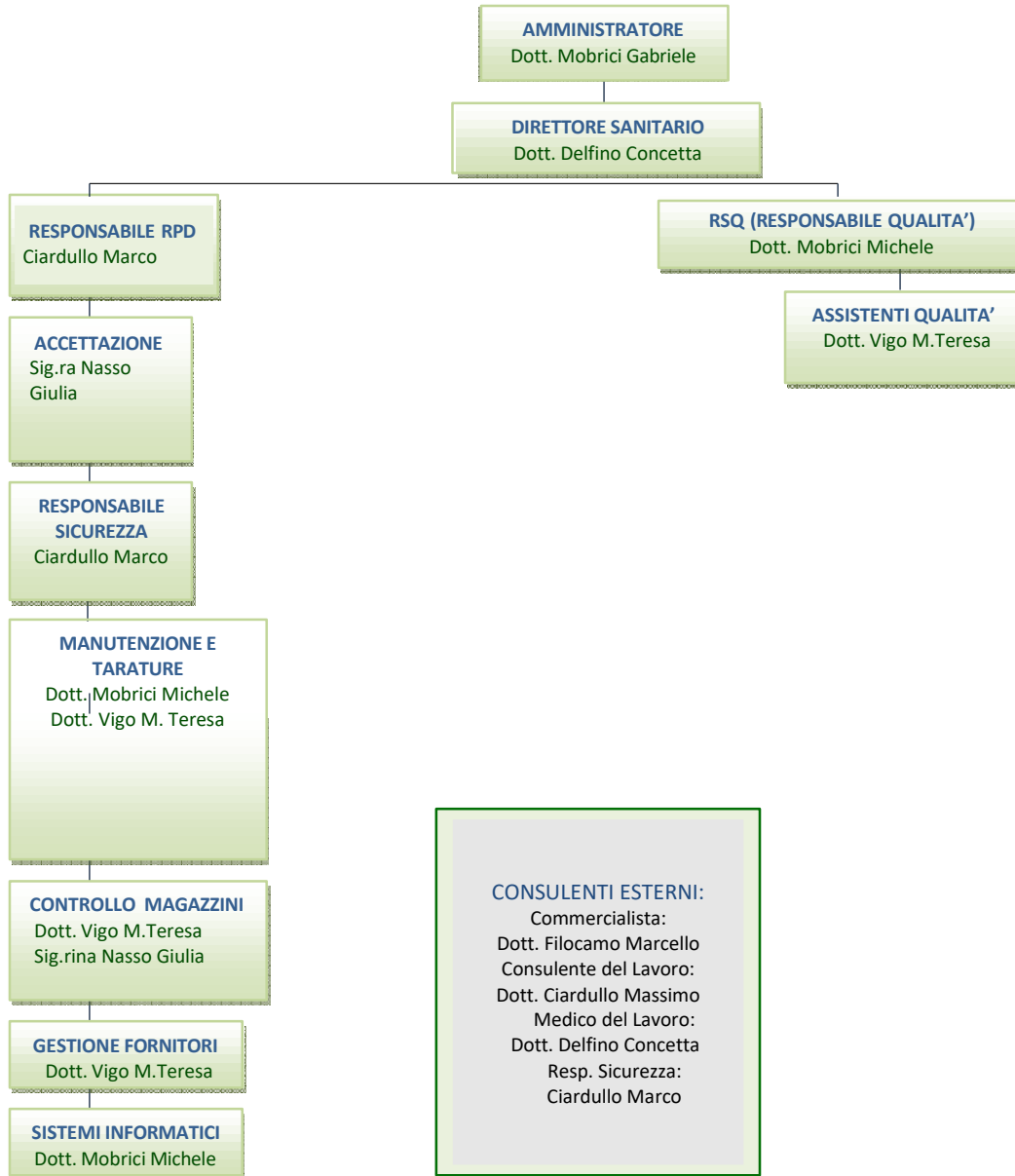
1. CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.

Il personale dello risponde ai requisiti normativi dei laboratori generali di base con settori specializzati e comprende:

- 2 Medico collaboratore;
- 1 Tecnico di laboratorio;
- 1 Unità Amministrativa;
- 1 Ausiliario.

Di seguito rappresentiamo in forma grafica il nostro Organigramma:

Organigramma aziendale



I NOSTRI SERVIZI

L'attività della struttura consiste nell'esecuzione di prestazioni in:

Allergologia
 Angiologia
 Cardiologia
 Chirurgia Generale
 Chirurgia Maxillo-Facciale
 Chirurgia Plastica
 Chirurgia Toracica
 Chirurgia Vascolare
 Diagnostica per Immagini di 1° livello: **ECOGRAFIA**
 Dermatologia
 Ematologia ed Immunoematologia
 Emodialisi
 Malattie Endocrine, del Ricambio e della Nutrizione
 Gastroenterologia
 Geriatria
 Immunologia
 Malattie Infettive e Tropicali
 Medicina del Lavoro
 Medicina Generale
 Medicina Legale
 Medicina Sportiva
 Nefrologia
 Neonatologia
 Neurochirurgia Pediatrica
 Neurochirurgia
 Neurologia
 Neuropsichiatria Infantile
 Neuroriabilitazione
 Oculistica
 Oncologia
 Oncoematologia Pediatrica
 Oncoematologia
 Ortopedia e Traumatologia
 Otorinolaringoiatria
 Pediatria
 Pneumatologia
 Psichiatria
 Reumatologia
 Urologia (anche Pediatrica)

QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il cittadino, come sancito dalle leggi nazionali e regionali, ha la possibilità di poter liberamente scegliere dove farsi curare e da chi farsi curare, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.

Il cittadino può individualmente esercitare il proprio potere di controllo sui servizi erogati dalla struttura; a riconoscimento di tale potere lo studio SMV ha posto a disposizione degli utenti due schede di valutazione del Servizio da cui trae gli spunti per individuare gli interventi volti al miglioramento del Servizio stesso.

La qualità del servizio è basata su fattori quali: la tempestività per le prestazioni richieste, la facilità di accesso alla struttura in cui sono state eliminate tutte le barriere architettoniche per i disabili, controllo dei tempi di attesa nella struttura, le informazioni preventive, l'accoglienza all'ingresso, la documentazione sui servizi, l'informazione, l'assistenza sanitaria, le relazioni umane e sociali, il confort con il controllo delle condizioni microclimatiche, la pulizia, la riservatezza dei dati.

LA STRUTTURA

Lo studio SMV s.r.l. è sito a Polistena (RC) in via Dogali al N° 31. La sua ubicazione privilegiata al centro della città lo rende facilmente raggiungibile anche dai non residenti.

La Struttura si sviluppa su tre piani (Pianoterra, 1° piano e 2° piano).

Al pianoterra, cui si accede direttamente dalla via Dogali, è posto l'ingresso principale, abbattuto da ogni barriera architettonica per i diversamente abili.

Sono presenti al pianoterra i seguenti Servizi:

- *Servizio Accettazione;*
- *Sala di attesa;*
- *Servizio igienico;*
- *Studio medico;*
- *Servizio personale-Spogliatoio*

Al 1° Piano è situato due ambulatori e l'archivio.

Al 2° Piano sono situati due ambulatori ed un servizio igienico.

Gli impianti tecnologici e la Struttura sono stati messi in sicurezza adempiendo agli obblighi previsti dal D.Lgs 81/08.

In ottemperanza alle leggi regionali in materia e ai dettami riportati nella DGR della Calabria N° 133/99 nonché alla legge regionale 24/08 e ai suoi regolamenti, il CENTRO DIAGNOSTICO SALUS è stato strutturato nel seguente modo:

Segreteria/Accettazione

offre i seguenti servizi :

- *informazioni generali (sulle prestazioni fornite, consegna dei referti, ecc...);*
- *preventivi gratuiti;*
- *accettazione computerizzata delle visite;*
- *consegna dei referti;*
- *incasso degli importi per le prestazioni eseguite;*
- *raccolta segnalazioni, reclami e questionari di gradimento;*
- *informazione sulle modalità di trattamento dei dati personali;*
- *acquisizione consenso informato con sottoscrizione di debita dichiarazione;*

Sala di attesa

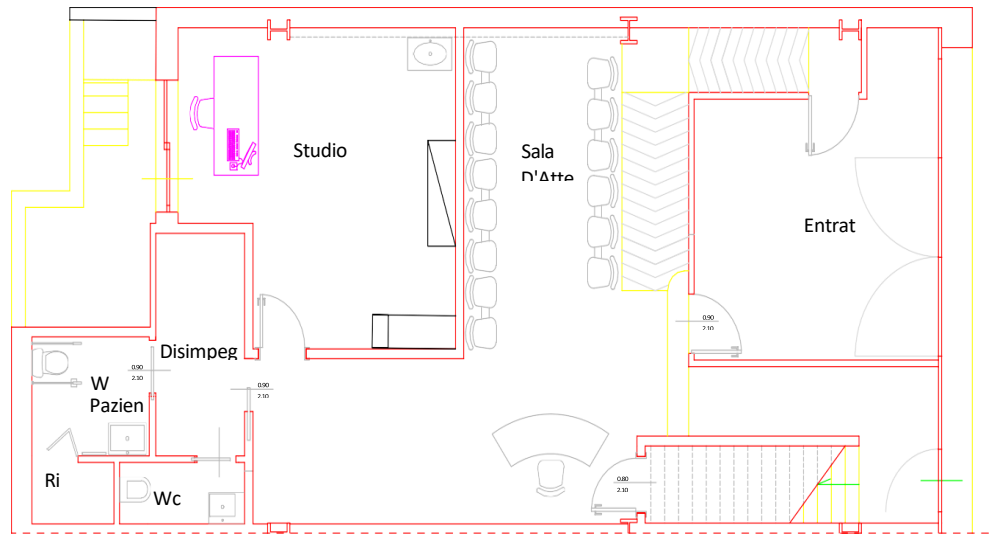
con posti a sedere tali da soddisfare l'utenza.

Servizi igienici

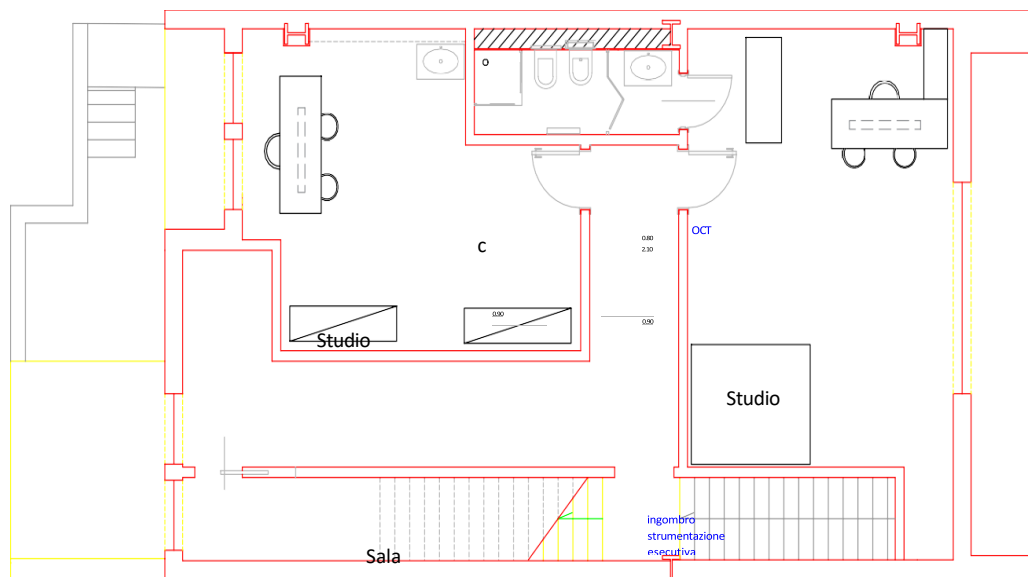
realizzati a norma per essere utilizzati anche da soggetti diversamente abili.

L'accesso agli studi ai "diversamente abili" e alle "persone anziane" viene assicurato dalla presenza di ascensore.

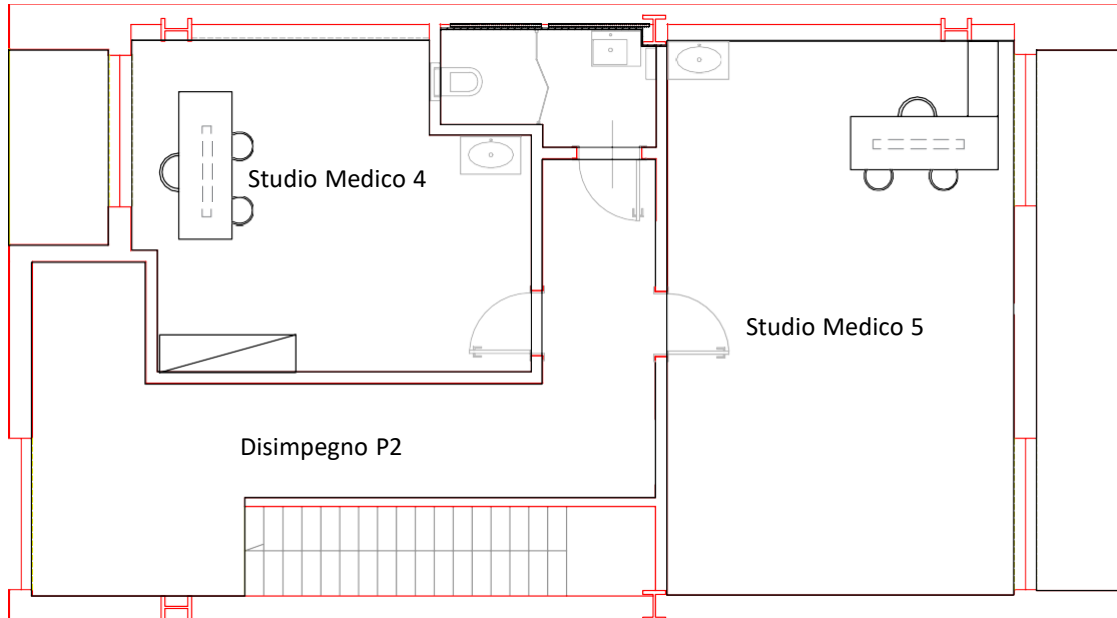
Piano Terra



Piano Primo



Piano Secondo



ACCESSO ALLA STRUTTURA

Lo studio SMV eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

Orario di Accesso al Pubblico TUTTI I GIORNI :

dalle **ore 9.00** alle **ore 12.00** e dalle **ore 15.30** alle **ore 19.00**

(il Sabato e domenica chiuso)

NORME GENERALI DI PREPARAZIONE AGLI ESAMI DI LABORATORIO

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare prima della visita specialistica.

Nel caso che il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla Accettazione dello Studio, che fornirà adeguate informazioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione all'esame.

In generale valgono le seguenti prescrizioni :

Alimentazione: *Non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima della visita.*

Alcool: *L'assunzione di alcool provoca alterazioni transitorie di molte sostanze.. E' quindi opportuno limitare o, ancor meglio, evitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede la visita medica.*

Donne: *Segnalare lo stato mestruale o eventuale gravidanza*

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

I Clienti verranno chiamati nei rispettivi ambulatori in ordine progressivo di accettazione, fatte salve le condizioni di precedenza stabilite dalla Direzione e affisse in sala di attesa.

TESSERA SANITARIA - FIRME DA APPORRE - INVIO DATI SOGEI

Dal Settembre 2008 (dopo un periodo sperimentale), i dati dell'utente con le prestazioni richieste ed effettuate vengono inviati, dalla struttura erogatrice, al Ministero dell'Economia e delle Finanze, tramite la SOGEI.

Il cittadino all'atto della prestazione deve presentarsi con la

Tessera Sanitaria.

REGOLAMENTO PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- IL PERSONALE ADDETTO ALL'ACCETTAZIONE E' TENUTO AD IDENTIFICARE IL PAZIENTE RICHIEDENDO UN DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO E LA TESSERA SANITARIA.
- IL PAZIENTE È TENUTO A FIRMARE IL CONSENSO INFORMATO PER LA PRESTAZIONE CHE RICHIEDE. QUALORA IL PAZIENTE RIFIUTASSE DI FIRMARE IL CONSENSO INFORMATO, PER OTTENERE LA PRESTAZIONE DEVE MOTIVARNE IL RIFIUTO AL DIRETTORE DELLA STRUTTURA CHE DECIDERÀ SE DARE CORSO UGUALMENTE ALLA PRESTAZIONE RICHiesta.
- LE URGENZE HANNO LA PRIORITA' ASSOLUTA E VERRANNO VALUTATE DI VOLTA IN VOLTA DAL DIRETTORE O SUO SOSTITUTO.
- GLI UTENTI IN TERAPIA PROGRAMMATA (FARMACI ANTICOAGULANTI O ANTITUMORALI) ED I PORTATORI DI PARTICOLARI PATOLOGIE O GRAVI HANDICAP HANNO LA PRECEDENZA SU TUTTI GLI ALTRI PAZIENTI.

TESSERA SANITARIA – FIRME DA APPORRE – INVIO DATI SOGEI

Dal 01/09/05 nella Regione Calabria è entrata in vigore la Nuova Ricetta Unica, dal Settembre 2008 (dopo un periodo sperimentale), i dati dell'utente con le prestazioni richieste e effettuate vengono inviati, dalla struttura erogatrice, al Ministero dell'economia e delle finanze, tramite la SOGEI. Il Cittadino all'atto della prestazione deve presentarsi con la Tessera Sanitaria.

FATTURE: La fattura viene rilasciata all'atto del pagamento.

POLITICA PER LA QUALITÀ

E' stato adottato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione dello **Studio SMV** per indirizzare in modo univoco la scelta delle strategie e delle attività conseguenti ha definito la Politica attraverso il documento **"POLITICA DELLA QUALITÀ "** ed assicura che tale Politica sia comunicata e compresa all'interno della Struttura attraverso le seguenti azioni:

- riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica della Qualità.
- esposizione della Politica della Qualità in punti visibili dell'Azienda.

La Politica della Qualità definita viene riesaminata ogni anno, in occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificarne l'adeguatezza.

L'organizzazione al fine di mantenere e far crescere il Sistema di Gestione Qualità, si pone i seguenti obiettivi strategici:

- ❖ ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati; andando così a fornire al cliente un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile;
- ❖ sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;
- ❖ far sì che ogni dipendente operante all'interno dell'organizzazione, si senta, in relazione alle proprie mansioni, coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica;
- ❖ mantenere la conformità agli obblighi di conformità ed alle norme internazionali, europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio erogato;

Per raggiungere i suddetti obiettivi la Direzione ritiene indispensabili le seguenti azioni:

1. Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema.
2. Dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
3. Implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche";
4. Gestire ogni processo sia interno che trasversale all'organizzazione attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
5. Utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi;
6. Implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
7. Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità agli stakeholder;
8. Formare e sensibilizzare tutto il personale nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutti ai vari livelli;
9. Implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili;
10. Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso il riesame periodico della direzione;
11. Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione sulla base dei risultati del riesame;

12. Perseguire la continua innovazione tecnologica delle attrezzature di lavoro al fine di aumentare la propria capacità produttiva nel rispetto di tutti i principi di sicurezza e salute dei propri lavoratori;
13. Attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori nella vita aziendale attraverso l'acquisizione e il mantenimento della loro consapevolezza in relazione all'importanza del proprio contributo individuale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e per l'erogazione delle prestazioni in sicurezza. A tal fine la Direzione si impegna a promuovere le condivisioni di conoscenze ed esperienze;
14. Attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento degli stakeholder;
15. Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità.

01/03/2026
LA DIREZIONE

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Sono gli impegni riferiti a tutte le prestazioni offerte dal Laboratorio.

Standard per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

Lo studio dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura.

- **Disponibilità di informazioni sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo elettronico, previa lettura dell'informativa prevista dal DGPR 2016/679. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesta la firma su apposito "tablet" del modulo elettronico di consenso informato.

Per informazioni attinenti alla prestazioni eseguibili, all'utente è messo a disposizione

- **Tempo di risposta ai reclami**

*Lo studio, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere eventuali non conformità rilevate. In caso di reclamo, lo studio provvede a rispondere **entro 2 giorni** dal momento del ricevimento.*

Standard per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

- **Rispetto della normativa della privacy**

Lo studio assicura che i dati personali raccolti, per quanto di competenza, siano:

- a) trattati in modo lecito e secondo correttezza;*
- b) raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;*
- c) esatti e, se necessario, aggiornati;*
- d) pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;*
- e) conservati, custoditi e controllati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati. I dati (DGPR 2016/679) sono conservati, custoditi e controllati mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, eliminando i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.*

Standard per le relazioni col personale

- **Riconoscibilità degli operatori**

Lo studio assicura che i dati personali raccolti, per quanto di competenza, siano:

- c) esatti e, se necessario, aggiornati;*
- d) pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;*

Standard per la professionalità degli operatori

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Lo studio garantisce che il Personale in servizio è in possesso dei requisiti culturali e professionali previsti dalle Leggi Nazionali e Regionali.

Comfort e pulizia della struttura

- **Comfort**

Lo studio polispecialistico è dotato di spazi accoglienti e comodi per la sala di attesa, locali climatizzati, servizi igienici adeguati, accessi facilitati per i disabili.

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata all'addetto alle pulizie e revisionata alla necessità.

STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Consegna dei Referti

I referti di norma sono consegnati solo all'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o ad altra persona delegata per iscritto dall'Utente.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

OBIETTIVI E TRAGUARDI ANALITICI

REFERTAZIONE ON-LINE

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2027

Ci poniamo l'obiettivo di sviluppare la refertazione on line.

STRUMENTAZIONE

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2027

Attuazione del piano di manutenzione.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2027

Porremo sempre più attenzione alle esigenze del cliente attraverso le rilevazioni giornaliere tramite i questionari, delle loro necessità.

ACCETTAZIONE

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2027

Cercheremo di migliorare o quantomeno mantenere gli attuali tempi di attesa.

MANIFESTAZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI DELL'INTERESSATO
(ART. 7 REGOLAMENTO UE N. 679/2016)

Il/La sottoscritto/a, _____,

☐ in qualità di Interessato/a

☐ in qualità di Tutore Legale dell'Interessato/a
_____ (minore di 16
anni)

☐ Presta il consenso

☐ Nega il consenso

al trattamento dei dati personali nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

☐ Presta il consenso

☐ Nega il consenso

al trattamento dei dati relativi alla salute nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

☐ Presta il consenso

☐ Nega il consenso

alla comunicazione dei dati limitatamente agli ambiti ed agli organi specificati nell'informativa.

Firmando la presente, il/la sottoscritto/a dichiara di aver letto attentamente il contenuto dell'informativa da fornita dall'Organizzazione ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016.

Data _____

Firma dell'Interessato
