

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci e rendere più accessibili i nostri servizi e più garantiti i diritti.

La nostra mission consiste nel fornire ai Medici di Medicina Generale e agli Specialisti di strutture pubbliche o private del territorio, oltre che ai cittadini utenti, un valido supporto a livello predittivo, diagnostico, prognostico e di follow-up delle patologie, forte delle più recenti acquisizioni scientifiche e tecnologiche.

La nostra vision è quella di consolidare sempre di più nel tempo il ruolo di struttura/organizzazione sanitaria operante nel campo della medicina di laboratorio che sia riconosciuta per l'affidabilità delle prestazioni erogate e sia struttura di riferimento per medici e cittadini.

UBICAZIONE ATTIVITA'

Il Laboratorio di Patologia Clinica MELIS & PONTI ha sede ad Oristano in via Brunelleschi, 29.

Esso è accreditato con il S.S.N. nella branca di analisi cliniche. Pertanto ogni cittadino, munito di richiesta del Medico del Servizio Sanitario sul ricettario nazionale, in base al diritto di libera scelta sancito dalla legge, può rivolgersi

direttamente a questo Laboratorio convenzionato e accreditato, dove troverà applicate le stesse tariffe di ticket o di esenzione in atto presso la Struttura Pubblica.

In ogni caso chiunque può rivolgersi a questa Struttura sanitaria di propria iniziativa, per tutte le analisi che ritiene opportuno, in regime di libera professione.

LA STORIA

Il Laboratorio di patologia clinica Melis & Ponti opera ad Oristano dal 1977.

Il personale consta di tre medici, tre biologhe, un'infermiera ostetrica, due infermiere professionali, due tecnici di laboratorio biomedico, tre addette alla segreteria.

Il laboratorio ha da subito effettuato, oltre ai comuni test del sangue anche una serie di esami particolari, rendendo un servizio fino a quel momento assente nella provincia di Oristano.

Attualmente il laboratorio soddisfa oltre 40000 richieste all'anno.

Qualora il paziente lo richieda, il personale medico è a disposizione dell'utente e del medico curante per chiarimenti e consultazioni.

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

LA STRUTTURA

La sede del Laboratorio di Patologia Clinica MELIS e PONTI srl è ospitata in un edificio al piano terra e l'accesso è privo di barriere architettoniche. La struttura occupa una superficie di 320 mq ed è costituita da diversi ambienti, tutti climatizzati.

L'ingresso immette in una sala d'attesa con un numero sufficiente di posti a sedere e con annessi servizi igienici per il pubblico.

ACCESSO CONTINGENTATO IN EMERGENZA SANITARIA:

- Massimo 30 persone all'interno
- Obbligo di mascherina
- Obbligo igienizzare le mani
- Mantenere la distanza di almeno 1 metro

NON E' CONSENTITO L'ACCESSO A CHI HA UNA TEMPERATURA CORPOREA SUPERIORE AI 37.5°C

Il totem all'ingresso eroga i numeri per consentire un ingresso ordinato degli utenti. Viene data la precedenza di accesso alle donne in gravidanza, a chi presenta una disabilità, ai bambini fino ai dieci anni di età e alle persone in disagiate condizioni fisiche che ne facciano richiesta.

Adiacenti alla sala d'attesa, vi sono ampi spazi per lo svolgimento delle attività amministrative e per l'archivio.

Tramite una porta intercomunicante si accede alla sala prelievi.

L'attività di controllo del laboratorio si svolge in aree di lavoro, suddivise per tipologia d'analisi:

- una sala per l'esecuzione degli esami di chimica clinica;
- un locale per le analisi di ematologia
- un locale per le indagini di microbiologia;
- un locale per le indagini di immunometria
- un locale per le analisi delle urine e di altri tipi di esami.

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione di tutti i servizi, il laboratorio si ispira ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- **Uguaglianza ed equità**
il laboratorio si impegna costantemente a rispettare la dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione, lingua ed opinioni politiche così come sancito dall'art. 3 della Costituzione.
- **Continuità**
Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **Diritto di scelta**
Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di " libera scelta " rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.
- **Efficienza ed efficacia**
Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- **Partecipazione**
È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Il Laboratorio garantisce la tutela del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il personale dell'accettazione riceve le osservazioni o i reclami in qualunque forma presentati dal cittadino/cliente.

La Direzione provvede a dare immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di rapida soluzione; per i casi di maggiore complessità predispone le opportune modalità istruttorie.

CARTA DEI SERVIZI SANITARI**PRELIEVI E SERVIZI**

I prelievi del sangue si effettuano: tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore **7.45** alle ore **10.00**.

Previo appuntamento possono essere effettuati prelievi in altre ore della giornata.

- ulteriori servizi offerti

- ❑ Su esplicita richiesta ed autorizzazione, i referti possono essere spediti direttamente al domicilio del cliente o inviati al Medico curante.
- ❑ Consegna su richiesta di esami urgenti la mattina stessa del prelievo, compatibilmente con i tempi tecnici necessari
- ❑ Informazioni chiare e dettagliate tramite la Carta dei servizi
- ❑ La Direzione del Laboratorio intende favorire la partecipazione attiva del cittadino che può esprimere, attraverso la compilazione di un questionario, una valutazione del servizio ricevuto e proporre suggerimenti per il miglioramento.

RITIRO REFERTI

L'orario di apertura del Laboratorio per ritiro dei referti è:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle 16.00
- il sabato dalle ore 10.30 alle 12.00.

E' possibile il ritiro dei referti online in sezione dedicata del sito www.labmeliseponti.com

ACCETTAZIONE PRIVACY

Per effettuare analisi in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, il paziente deve presentare idonea impegnativa contenente: nome, cognome, età del paziente, codice fiscale ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;

- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni (n° 8 esami);
- specificazione della diagnosi o del sospetto diagnostico e della richiesta di prelievo venoso
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per effettuare analisi privatamente è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere, ed un riferimento anagrafico (tessera sanitaria). Le tariffe sono riportate in apposito tariffario presente al banco accettazione. Nel Laboratorio operano tre medici qualificati che disinteressatamente sono disponibili per consigli e prescrizioni dei singoli casi.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della L. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione.

Il paziente riceve, in accettazione, un apposito modulo per il ritiro del referto, da effettuarsi o personalmente o tramite delega.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte, di questo Laboratorio, per salvaguardare sempre la privacy dei pazienti.

Il personale è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy che sono anche esposte a disposizione del pubblico nella bacheca