



## CARTA DEI SERVIZI

**Poliambulatorio  
MONZA**

**MyLab Italia srl**

Prima edizione

V. 2.0

Giugno 2022

Monza

## INDICE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI .....	3
FILOSOFIA .....	3
MISSION E OBIETTIVI .....	3
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....	4
CONVENZIONI PRIVATE .....	5
UTENTI MINORENNI .....	6
LA STRUTTURA.....	6
ORGANIZZAZIONE INTERNA .....	7
COME RAGGIUNGERCI .....	8
LE PRESTAZIONI EROGATE.....	8
ORARI DI APERTURA .....	8
MODALITA' DI PRENOTAZIONE .....	9
GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI .....	9
PREZZO DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI.....	10
RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY.....	10
SEGNALAZIONI E RECLAMI .....	10

## **PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI**

Redigere la carta dei servizi significa per noi prendere un impegno nei confronti dei nostri utenti, garantire la massima trasparenza e chiarezza delle informazioni sui servizi offerti dal nostro poliambulatorio con l'obiettivo primario di promuovere il benessere della persona e di soddisfarne il bisogno di salute, nel rispetto ed a tutela della persona.

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i nostri utenti, gli operatori della sanità, i medici di medicina generale e le associazioni di tutela dei diritti dei cittadini.

## **FILOSOFIA**

La nostra idea di sanità è quella di una sanità privata snella ed efficiente vicina ai bisogni della gente. Siamo estremamente convinti che prendere in carico un paziente non significhi curare semplicemente un sintomo o una patologia, riteniamo che prendere in carico un paziente significhi prendersi cura di esso nella sua interezza, nel rispetto della sua dignità e privacy, aiutarlo a recuperare le sue funzioni, attraverso un approccio multidisciplinare e con scelte terapeutiche condivise con il paziente stesso.

## **MISSION E OBIETTIVI**

My Lab MONZA nasce il 1° marzo 2022 dal desiderio di offrire un servizio specialistico multidisciplinare di eccellenza anche nelle aree scoperte dal SSN. Il poliambulatorio nasce con lo scopo di offrire ai propri utenti, con grande senso di responsabilità, risposte diagnostiche e terapeutiche, adeguate ai bisogni espressi di salute, che siano efficaci, appropriate e con elevati standard di qualità e diventare un valido punto di riferimento per tutti i cittadini.

Tali obiettivi saranno assicurati mediante una adeguata organizzazione interna, la gestione delle attività nella logica del miglioramento continuo, la multidisciplinarietà e la gestione integrata dei pazienti, percorsi terapeutici a misura di ogni singolo paziente, l'implementazione delle prestazioni, lo sviluppo ed il rafforzamento delle reti professionali ed istituzionali, una chiara e completa informazione del paziente, la condivisione con il paziente del percorso terapeutico scelto, la formazione continua dei propri professionisti, la predisposizione di ambienti confortevoli che garantiscano la riservatezza durante l'erogazione delle prestazioni.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

My Lab riconosce agli utenti che vi accedono i seguenti diritti:

### *Diritto all'informazione*

Il paziente ha il diritto di ottenere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

### *Consenso informato*

Rappresenta una modalità con cui il paziente esercita il diritto all'informazione e consente l'esecuzione dell'atto medico sulla sua persona. Il paziente prima di essere sottoposto a procedure diagnostiche o terapeutiche ha il diritto di ricevere tutte le notizie opportune a esprimere un consenso effettivamente informato. Ciò viene formalizzato attraverso la sottoscrizione di uno specifico

modulo predisposto ed in uso presso la struttura. Solo l'acquisizione del consenso informato legittima ed autorizza l'atto medico.

#### *Diritto alla riservatezza*

Il paziente ha il diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della struttura è regolato dalla "legge sulla privacy".

#### *Diritto di proporre reclami e suggerimenti*

Il paziente e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

#### *Doveri dell'utente*

Gli utenti hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri utenti, il personale, gli ambienti e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari quale condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico.

Ha altresì il dovere di usare i telefoni cellulari solo negli spazi comuni e nel rispetto degli altri utenti. Rispettare il divieto di fumare in vigore in tutto il poliambulatorio.

### **CONVENZIONI PRIVATE**

Il poliambulatorio My Lab ha in corso diverse convenzioni con enti pubblici e privati, l'elenco delle convenzioni è consultabile sul sito internet della struttura ([mylabitalia.it](http://mylabitalia.it)).

## **UTENTI MINORENNI**

Gli utenti minorenni devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà, in caso contrario non verrà erogata la prestazione. L'accompagnatore dovrà firmare il consenso al trattamento dei dati e la dichiarazione sostitutiva di certificazione del grado di parentela. Nel caso in cui l'accompagnatore non fosse un parente dovrà munirsi di delega o di autorizzazione da parte di chi esercita la patria potestà.

## **LA STRUTTURA**

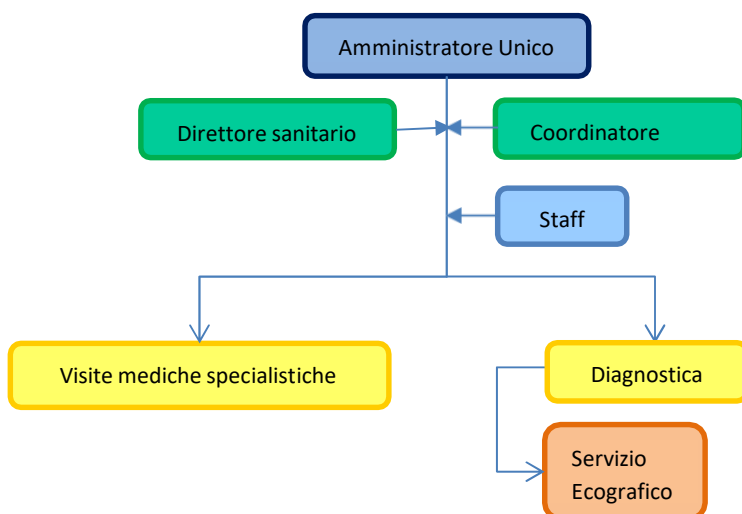
My Lab, si sviluppa al piano terra, all'interno di un cortile molto silenzioso, di un antico palazzo monzese. La struttura, completamente accessibile e priva di barriere architettoniche, è dotata di una reception ed una sala d'attesa per l'accoglienza del paziente e lo svolgimento delle attività di accettazione, prenotazione e pratiche burocratiche, 3 ambulatori per visite specialistiche ed esami diagnostici e servizi predisposti anche per disabili. Il Poliambulatorio è in grado di erogare un'ampia gamma di prestazioni specialistiche in regime di libera professione, avvalendosi di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature tecnologicamente avanzate, oltre ad un sistema gestionale evoluto per le prenotazioni, in grado di garantire refertazioni rapide e tutela della privacy.

## **ORGANIZZAZIONE INTERNA**

A capo della struttura vi è l'amministratore unico, il quale ha la piena responsabilità economico-finanziaria del poliambulatorio che coordina e gestisce in accordo con il direttore sanitario e il coordinatore.

Il direttore sanitario partecipa alla definizione del piano delle prestazioni e dei servizi offerti, gestisce il coordinamento sanitario delle attività del centro e garantisce il rispetto della sicurezza e della privacy del paziente.

Fig. 1 - Organigramma



La direzione sanitaria della struttura è affidata al dott. Lipari Antonino, Medico Chirurgo Specialista in Medicina dello Sport.

## COME RAGGIUNGERCI

La struttura, situata in Corso Milano 38, a pochi passi dalla Stazione FS, è facilmente raggiungibile; inoltre la sua vicinanza alla Stazione garantisce la facilità di accesso anche a chi arriva da fuori città. Nelle immediate vicinanze della struttura vi è un parcheggio a pagamento.



## **LE PRESTAZIONI EROGATE**

My Lab MONZA eroga le seguenti prestazioni ed attività:

### ***Visite specialistiche***

Allergologia  
Angiologia/Flebologia  
Cardiologia  
Chirurgia Vascolare  
Dermatologia  
Fisiatria  
Gastroenterologia  
Ginecologia  
Osteopatia  
Pneumologia

### ***Diagnostica***

Eco addome completo (superiore ed inferiore)  
Eco cute e tessuto sottocutaneo  
Ecocardiogramma color doppler  
Eco color doppler aorta toracica/addominale e grossi vasi  
Eco color doppler tronchi sovraortici  
Eco color doppler arti inferiori/superiori  
Eco color doppler arterie renali  
Eco color doppler di piccoli segmenti vascolari  
Eco parti molli capo e collo  
Eco muscolo tendinea  
Eco transvaginale  
Pap test  
Holter ECG 24 h  
Elettrocardiogramma  
Elettrocardiogramma da sforzo  
Spirometria

## ***Altri servizi***

Assistenza infermieristica

## **ORARI DI APERTURA**

Il poliambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle 19:00.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare gli orari in base alle esigenze espresse dall'utenza.

Si accede solo previo appuntamento.

## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata:

1. telefonicamente durante gli orari di apertura chiamando lo (+39) 039 9009950
2. tramite e-mail scrivendo a [info@mylabitalia.it](mailto:info@mylabitalia.it)
3. on-line, accedendo alla sezione PRENOTA ON LINE del sito web [mylabitalia.it](http://mylabitalia.it)
4. direttamente alla reception di My Lab MONZA Corso Milano 38, durante gli orari di apertura.

## **GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI**

Il paziente si deve presentare presso la reception del Poliambulatorio almeno 10 minuti prima dell'appuntamento per consentire lo svolgimento delle pratiche di accettazione, la raccolta dei dati personali e la creazione della scheda personale, nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

L'utente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato in fase di prenotazione per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri del Centro o tramite e-mail durante gli orari di apertura del poliambulatorio.

## **PREZZO DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI**

My Lab non è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale; quindi, tutte le prestazioni sono erogate a totale carico dell'utente. Il listino prezzi di tutte le attività è disponibile e consultabile presso la reception del Poliambulatorio.

I pagamenti di visite specialistiche ed esami diagnostici sono richiesti al momento dell'accettazione e sono da effettuarsi direttamente alla reception tramite contanti, bancomat o carte di credito (ad eccezione di American Express) e tramite assegno bancario non trasferibile (muniti di documento di identità).

## **RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

Nella raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili My Lab applica la normativa vigente in materia (Regolamento UE n. 679/2016- Codice Privacy D.L. 196/2003).

## **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Per la segnalazione di eventuali reclami o non conformità sui servizi di My Lab insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione è possibile compilare il modulo presente nella sala di attesa della struttura e consegnarlo in reception, in alternativa è possibile scrivere una e-mail a: [info@mylabitalia.it](mailto:info@mylabitalia.it) all'attenzione della Amministrazione che provvederà a rispondere e risolvere ogni controversia.

