



CARTA DEI SERVIZI

**Poliambulatorio
VIMERCATE**

MyLab Italia srl

Prima edizione

V. 1.0

Settembre 2022

Vimercate

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 VIMERCATE apre il 9 settembre 2022 per 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).

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

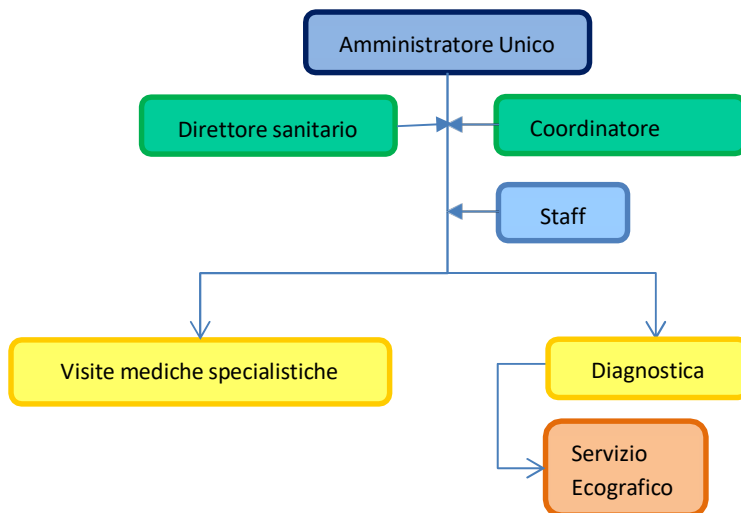
My Lab VIMERCATE, in Piazzale Marconi 7/D, al 1° piano del centro commerciale/direzionale Marconi, a pochi minuti dal centro di Vimercate; è facilmente raggiungibile grazie agli ampi parcheggi e all'autostazione degli autobus pubblici. La struttura, completamente accessibile e priva di barriere architettoniche, è dotata di reception, accoglienza e di 7 moderni ambulatori per garantire un servizio specialistico multidisciplinare all'avanguardia, accessibile a tutti in tempi brevi e a costi competitivi. 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 Piazzale Marconi 7/D (1° piano, scala B) a Vimercate, a pochi passi dal capolinea dei pullman, è facilmente raggiungibile garantendo facilità di accesso anche a chi arriva da fuori città. Nelle immediate vicinanze della struttura vi è un ampio parcheggio. My LAB è all'interno di un centro polifunzionale in cui sono presenti ufficio Poste, farmacia, assicurazioni Generali, sportello ATS, Polizia Locale, ristorazione, palestre con piscina. Si può accedere al primo piano comodamente tramite ascensori, scale interne e scala mobile.

LE PRESTAZIONI EROGATE

My Lab VIMERCATE eroga le seguenti prestazioni ed attività:

Visite specialistiche

Allergologia
Angiologia/Flebologia
Cardiologia
Chirurgia Vascolare
Dermatologia
Fisiatria
Fisioterapia
Gastroenterologia
Ginecologia
Oculistica
Ortopedia
Osteopatia
Otorinolaringoiatria
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 da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 19:00, sabato dalle ore 8:30 alle 12:30.

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 5966693
2. tramite e-mail scrivendo a info.vimercate@mylabitalia.it
3. on-line, accedendo alla sezione PRENOTA ON LINE del sito web mylabitalia.it
4. direttamente alla reception di My Lab VIMERCATE Piazzale Marconi 7/D (1° piano, scala B) 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.vimercate@mylabitalia.it all'attenzione della Amministrazione che provvederà a rispondere e risolvere ognicontroversia.

