



## **CARTA DEI SERVIZI**

**MY LAB**

**PIAZZALE MARCONI 7/D scala B 1° piano  
VIMERCATE**

**My Lab Italia Srl**

Rev. 02 dell'01.08.2023



## 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 e nella 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 il suo stato di salute, 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 (<http://www.mylabitalia.it>).

## **UTENTI MINORENNI**

Gli utenti minorenni devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà e la tutela giuridica, 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 o la tutela giuridica.

## **LA STRUTTURA**

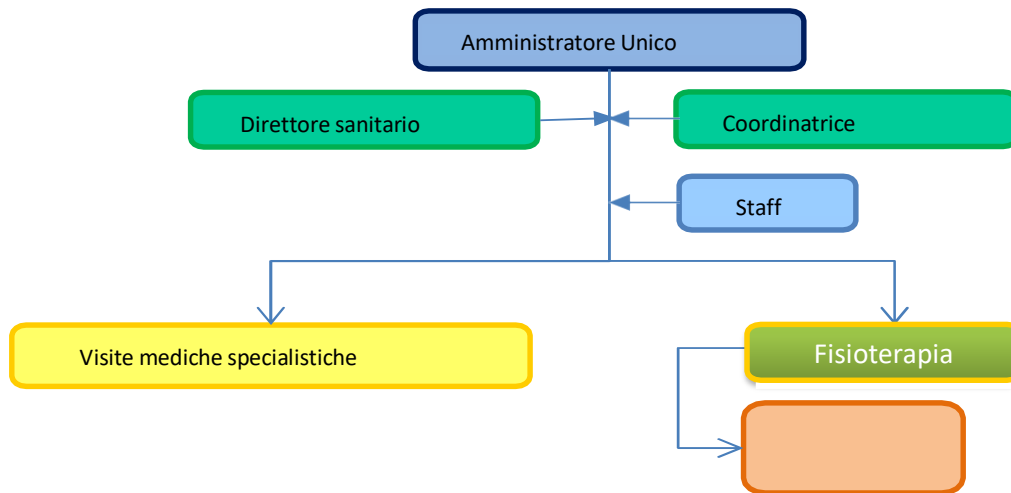
My Lab VIMERCATE, sito in Piazzale Marconi 7/D, al primo piano del centro commerciale/direzionale, a pochi minuti dal centro di Vimercate; è facilmente raggiungibile grazie agli ampi parcheggi e all'autostazione degli autobus pubblici. La struttura, completamente accessibile e priva di barriere architettoniche, è dotata di una reception, accoglienza, e di 7 moderni ambulatori per garantire il servizio specialistico multidisciplinare all'avanguardia, accessibile a tutti in tempi brevi e 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 del coordinatore.

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

Fig. 1 -Organigramma



La direzione sanitaria della struttura è affidata al Dr. Antonino Lipari, 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 l'Ufficio Postale, 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 Srl eroga le seguenti prestazioni ed attività:

### ***Visite specialistiche***

Allergologia  
Angiologia/Flebologia  
Cardiologia  
Chirurgia Vascolare  
Dermatologia  
Fisiatria  
Fisioterapia  
Gastroenterologia  
Ginecologia  
Oculistica  
Ortopedia  
Ortottista  
Osteopatia  
Otorinolaringoiatria  
Pneumologia  
Senologia  
Urologia  
Medicina dello Sport  
Medicina Estetica

### ***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 8.00 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 5966693;
2. tramite e-mail scrivendo a [info.vimercate@mylabitalia.it](mailto:info.vimercate@mylabitalia.it);
3. on-line, accedendo alla sezione PRENOTA ON LINE del nostrosito web;
4. direttamente alla reception di My Lab – Piazzale Marconi 7/D sc. 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 casodi 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 dell'Amministrazione che provvederà a rispondere e risolvere ogni controversia.

