

Il Laboratorio e Poliambulatorio Nuovo S.Orsola, esegue prestazioni:

- in regime privatistico;
- mediante alcune convenzioni/assicurazioni che possono coprire totalmente o in parte l'importo della spesa
- in regime di SSN per quel che riguarda le Ecografie.

**Richiesta medica:**

Per gli esami del sangue, tamponi, urine, non è necessario presentare la richiesta medica, tranne in alcuni casi (curva glicemica, curva insulinemica e per alcuni tipi di assicurazione); la richiesta medica con il sospetto diagnostico del medico richiedente può essere comunque di supporto agli specialisti della nostra struttura che debbano emettere un referto o un risultato di Laboratorio.

Per le ecografie con SSN e con fondi assicurativi è necessario presentare la prescrizione del medico.

**Modalità di accesso al bancone Accettazione:**

all'ingresso della struttura è presente un cartello che norma l'accesso dei pazienti alla sala d'attesa che, in quanto piccola, necessita di priorità di seduta: in particolare possono accedere ai posti a sedere massimo 6 persone con priorità alle persone con difficoltà motorie, disabili e donne in gravidanza.

Il paziente è invitato a selezionare dal Totem presente in sala d'attesa, il tasto corrispondente al tipo di prestazione che deve eseguire, in modo da essere gestito dal personale idoneo allo sportello e secondo priorità di prenotazione.

Una volta effettuata l'accettazione il personale di segreteria dirigerà il paziente nell'area di sosta dedicato prima di una visita o di un prelievo venoso.

**Modalità di accesso per Prelievi Venosi e Tamponi:**

Il prelievo venoso può essere eseguito senza bisogno di prenotazione dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 16.00, il Sabato dalle 7.00 alle 11.00; mentre va prenotato il prelievo per i bambini al di sotto dei 14 anni al 0521.233302.

Dal 2023 è stata introdotta la possibilità di prenotare l'orario per il prelievo venoso adulti attraverso il sito [www.labsantorsola.it](http://www.labsantorsola.it).

I tamponi faringei possono essere eseguiti senza bisogno di prenotazione dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 18.00, il Sabato dalle 7.00 alle 12.00.

I tamponi vaginali possono essere eseguiti senza bisogno di prenotazione dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 16.00, il Sabato dalle 7.00 alle 12.00.

I suddetti orari possono subire variazioni durante il periodo estivo (le variazioni sono sempre comunicate sul sito [www.labsantorsola.it](http://www.labsantorsola.it) ed esposte sulla porta d'ingresso della struttura).

Esistono esami di screening (Check Up) che il paziente può richiedere direttamente in Segreteria, la loro composizione e il relativo prezzo sono consultabili sul nostro sito [www.labsantorsola.it/checkup.asp](http://www.labsantorsola.it/checkup.asp).

**Prestazioni che richiedo appuntamento:**

- PapTest, Tamponi cervico-vaginali, Curva da carico di glucosio, Curva Insulinemica, Breath Test.
- visite specialistiche; E.c.g.; Holter pressori e cardiaci, Ecografie
- dal 2023 è possibile prenotare alcune tipologia di visita anche online, tramite il sito [www.labsantorsola.it](http://www.labsantorsola.it)

**Prestazioni con fondi assicurativi:**

Il Laboratorio e Poliambulatorio Nuovo S. Orsola ha stipulato convenzioni con assicurazioni sul territorio di Parma e a livello nazionale (FASI, PUNTO EST, UNISALUTE, PREVIMEDICAL, BLUE ASSISTANCE, CAMPA); i pazienti sono pregati di contattarci allo 0521.23.33.02 per le modalità di accesso delle varie assicurazioni che spesso richiedono una Presa in Carico da parte dell'assicurazione stessa che provvede ad inoltrarla al Laboratorio prima dell'accesso in struttura del paziente.

E' stata istituita anche una mail dedicata: [assicurazioni@labsantorsola.it](mailto:assicurazioni@labsantorsola.it)

**Ritiro dei Referti:**

Il ritiro del referto avviene presso la nostra Segreteria in formato:

- cartaceo, previa presentazione del documento di riconoscimento (o della eventuale delega);
- via mail, previa autorizzazione scritta firmata in fase di accettazione.

Per i tamponi faringei per Streptococco B. emolitico di gruppo A, è possibile richiedere l'invio dell'esito anche via SMS, sempre previa autorizzazione scritta firmata.

Il referto della visita specialistica e delle ecografie viene, invece, consegnato direttamente dal medico specialista che ha effettuato la prestazione.

E' possibile richiedere in qualsiasi momento copia del referto delle analisi di laboratorio o delle visite specialistiche.

E' possibile richiedere esami aggiuntivi sul prelievo effettuato entro una settimana (i sieri vengono conservati in frigorifero), sempre che l'esame richiesto sia compatibile con il tipo di materiale biologico conservato.

## INFORMAZIONI

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino, attivo tutti i giorni dalle 7,00 alle 19,30 e il sabato dalle 7,00 alle 13,30	Accesso telefonico al servizio di assistenza	Risposta al 95% delle chiamate entro la fascia definita.

## ACCOGLIENZA E COMFORT

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Gentilezza/accuratezza	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita e attraverso colloquio diretto	Almeno un monitoraggio ogni 6 mesi
Pulizia ambienti	N° interventi giornalieri	Una volta al giorno
Segnaletica Piani di sicurezza	Predisposizione di segnaletica nelle zone preposte	100% di applicazione
Ambienti decorosi	Ambienti confortevoli/ambienti totali	100%
Servizio di manutenzione ordinaria	N° interventi manutenzione ordinaria/mese	Almeno 1 verifica al mese
Servizio manutenzione straordinaria	N° interventi/totale chiamate	100%

## TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Consenso informato	N° moduli firmati dai pazienti/N° pazienti	100%
Modulo consenso informato	Presenza/Assenza	100% dei casi
Modulo consenso trattamento dati	Presenza/Assenza	100% dei casi

**Contenuti e caratteristiche dell'informazione da parte degli specialisti del poliambulatorio:**

Effettività e correttezza:	Il Sanitario spiega in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico.
Atecnicità:	Il linguaggio utilizzato per dare l'informazione è chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.
Personalizzazione:	Nel dare l'informazione il Sanitario tiene conto delle caratteristiche dell'interlocutore, della sua cultura generale e specifica, della sua età e degli aspetti psicologici.
Funzionalità e proporzionalità:	L'informazione è precisa e dettagliata e comprende la natura della patologia presentata, la natura del trattamento proposto, le controindicazioni generali e specifiche, i benefici ed i rischi del trattamento proposto, le possibili alternative con i relativi rischi e benefici, le precauzioni ad adottare nel periodo successivo al trattamento e le probabilità di insuccesso. Sono evitate le elencazioni di rischi ipotetici, anche se possibili, che potrebbero essere controproducenti spaventando il paziente ed inducendolo a rinunciare ad un trattamento utile.
Veridicità:	Le informazioni corrispondono al vero.

**MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA CENTRO E TERRITORIO**

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Questionario sulla soddisfazione del paziente	Percentuale di risposte positive rilevate con indagini sulla qualità percepita	Almeno il 70% delle risposte positive
Gestione delle segnalazioni	Disponibilità di modulistica/segnalazioni anche verbali	Valutazione costante delle eventuali segnalazioni

**TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE**

REQUISITI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Effettuare annualmente la rilevazione della soddisfazione/ gradimento degli utenti.	Effettuazione della rilevazione della soddisfazione degli utenti, attraverso l'utilizzo di un questionario.	Almeno il 70% delle risposte positive.
Procedura di gestione dei reclami.	Presenza e applicazione della procedura	Risposta al 100% dei reclami.
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi.	-- (N° di personale ad immediato contatto con gli utenti che ha seguito corsi di formazione/ n° totale di personale ad immediato contatto con gli utenti)*100 --Questionari qualità percepita nei servizi di accettazione (front office)	-Diminuzione della percentuale dei reclami sugli aspetti relazionali. -Diminuzione del 10% dei reclami sugli aspetti relazionali.