

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

CARTA DEI SERVIZI

DATA	REV.	MOTIVO REV.	STESURA E CONVALIDA	APPROVAZIONE
20/05/2019	01	Nuova autorizzazione	Responsabile Qualità Castellari/Marco 	Direttore Sanitario Dr. Gianni Tamburini 
02/03/2020	02	Introduzione nuovi esami e variazione Service	Responsabile Qualità Castellari/Marco 	Direttore Sanitario Dr. Gianni Tamburini 

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

Gentile Utente,

Le diamo il benvenuto presso il Poliambulatorio Specialistico e Laboratorio Analisi gestito dalla società LEA SRL

Tramite questo documento denominato “Carta dei Servizi” potrà conoscere le principali modalità e servizi erogati da questa struttura sanitaria. Le informazioni che vi troverà, Le consentiranno di accedere più facilmente ai servizi offerti e faciliteranno la Sua collaborazione, indispensabile per il lavoro del nostro personale medico e paramedico.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L’obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che la struttura offre all’utente e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A sua disposizione, presso il banco dell’Accettazione, troverà un questionario destinato agli Utenti che potrà eventualmente utilizzare per esprimere il Suo giudizio sul servizio ricevuto e per dare dei suggerimenti. La invitiamo a compilarlo in ogni sua parte: ci consentirà di rispondere sempre meglio alle Sue esigenze e di migliorare i nostri servizi.

Al termine dell’utenza, il questionario potrà essere riposto nell’apposita cassetta collocata anch’essa sul banco dell’Accettazione; successivamente sarà inoltrato alla Direzione Aziendale.

Le ricordiamo che tutto il personale è a Sua completa disposizione per ogni necessità di chiarimento o di informazione, e potrà essere facilmente identificato tramite il cartellino di riconoscimento.

La Direzione

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

PRESENTAZIONE

Il Laboratorio Empolese di Analisi del Dr Bartolini Srl, nasce nel 1952 ad Empoli come Laboratorio enologico e come Laboratorio chimico sotto la direzione del Dottore in Chimica Bartolini Elio. Negli anni successivi, sempre sotto la supervisione del Dr. Bartolini Elio, l'attività si evolve in Laboratorio di Analisi Mediche e dal 1972 la Direzione della struttura viene affidata alla figlia Dott.ssa in Biologia Bartolini Eliana. Da agosto 2018, il Laboratorio Empolese di Analisi Dr Bartolini Srl viene ceduto alla società LEA SRL che subentra nella gestione delle attività di Laboratorio Analisi Mediche senza che la politica di qualità aziendale non subisca modifiche, mantenendo alti i propri standard per continuare ad offrire un servizio di valore agli utenti.

La società LEA SRL è una struttura sanitaria privata autorizzata dal Sindaco attraverso l'Autorizzazione Comunale SUAP n. 36/2004 ed accreditata dalla Regione Toscana con Accreditamento n. 19445 del 06/12/2018

L'attività principalmente svolta è quindi quella di analisi chimico-cliniche e batteriologiche.

In un ambito di continuo sviluppo aziendale, è stata ottenuta nel corso dell'anno 2019 l'autorizzazione per erogare prestazioni di Poliambulatorio Medico Specialistico, in particolare sono presenti le attività di Medicina del Lavoro, Psicologia e di Scienze dell'Alimentazione e Dietistica.

La società LEA SRL, grazie alle varie Certificazioni di Qualità ed agli Accreditamenti, è considerato uno dei migliori centri di analisi e consulenze della Toscana, visto anche l'ottimo rapporto qualità prezzo, l'alta professionalità dei propri consulenti e grazie al nome storico che lega questa struttura al nostro territorio.

MISSION

La società LEA SRL ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza dell'utente, le sue necessità, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi. Per meglio perseguire tale obiettivo, la società LEA SRL si avvale di un team di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

VISION

La Vision strategica della Società LEA SRL è la soddisfazione dell'utente che si rivolge alla struttura per ottenere servizi quali esecuzione prelievi ed esecuzione delle relative prove analitiche, e attraverso tali servizi, l'utente possa ottenere un Referto contenente le informazioni richieste ai fini di verificare il proprio stato di salute.

Tale obiettivo deve essere conseguito attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali, l'elevata competenza tecnica del personale sanitario, il mantenimento di elevati standard tecnici delle strutture e delle apparecchiature, la corretta riferibilità delle misure, l'aggiornamento continuo delle conoscenze. A tale scopo, la Direzione Sanitaria si propone di sviluppare ed applicare un programma

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

di Qualità Totale, utilizzando un piano strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi della qualità.

Il piano di garanzia e miglioramento della qualità si articola nei seguenti punti:

- SVILUPPARE a tutti i livelli aziendali la cultura della Qualità;
- ASSEGNARE all'utente un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'azienda stessa;
- PORRE la soddisfazione dell'utente quale aspetto dominante dei valori dell'impresa;
- RAGGIUNGERE E MANTENERE buona pratica professionale e una elevata competenza tecnica nell'esecuzione delle prove;
- RICERCARE costantemente l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di ottenere il massimo obiettivo di efficacia, efficienza e competenza;
- GARANTIRE la fornitura del prodotto finale nei tempi e nelle modalità di consegna previste;
- ADOTTARE procedure di reclamo semplici ed accessibili che consentano la tempestiva risoluzione dei non conformità e dei reclami da parte dei clienti;
- IMPOSTARE un'analisi periodica delle Non Conformità e la conseguente adozione di misure atte ad evitare che esse si ripetano o si ripresentino;
- COINVOLGERE dipendenti e collaboratori nei piani di sviluppo della qualità e del miglioramento continuo;
- ESEGUIRE il monitoraggio periodico delle esigenze della qualità del servizio nei confronti dei clienti;
- VERIFICARE la corrispondenza tra le norme di riferimento cogenti e volontarie e le modalità di svolgimento delle prove e di tutti i servizi ad esse collegati;
- RISPETTARE gli standard caratteristici del servizio reso e pubblicamente dichiarati;
- RIESAMINARE periodicamente gli obiettivi della Qualità.

La Direzione pone particolare importanza infatti a:

- **INDIVIDUARE CON CHIAREZZA LE ESIGENZE DEL CLIENTE**, adattando a queste esigenze, nel rispetto delle norme di riferimento, il sistema di lavoro, con precisi requisiti tecnici ed impegno professionale;
- **SVILUPPARE UN MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**, al fine di garantire il miglior risultato possibile in termini di qualità, attraverso investimenti costanti in formazione, nuove tecnologie, studi, confronti, ricerche e collaborazioni;
- **CREARE, SVILUPPARE E MANTENERE UN SISTEMA QUALITA'** in base a quanto previsto dalle norme di riferimento e mantenere, sino a quando siano in vigore, gli Standard tecnici e qualitativi (di prodotto e di sistema) previsti da norme Internazionali per cui siano stati raggiunti accreditamenti o certificazioni negli anni precedenti;
- **ASSICURARE CHE IL SISTEMA QUALITA' SIA CONFORME AI REQUISITI TECNICI E GESTIONALI PREVISTI** dalle prescrizioni della L.R 51/2009.

La Direzione propone questa politica aziendale, e confida in tutti i suoi collaboratori per la sua precisa e puntuale attuazione familiarizzando con la documentazione relativa.

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Identificabilità del personale	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione (tesserino), tenuto in evidenza.
Apertura al pubblico	La Struttura Sanitaria garantisce l'apertura della propria sede e la disponibilità dei servizi erogati in accordo con gli orari affissi e comunicati.
Informazione sui servizi	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che la struttura offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni. In sala di attesa è presente la Carta dei Servizi, che verrà verificata con cadenza annuale.
Rispetto alla privacy	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio della struttura e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi.
Professionalità del personale	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. La Struttura Sanitaria si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	La Struttura Sanitaria effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. Il Direttore Sanitario e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.
Pulizia e sanificazione dei locali	Regolari procedure di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli arredi.
Monitoraggio dei reclami	Il tempo massimo di risposta ai reclami e/o segnalazioni da parte del cliente è di 15 giorni.

Gli standard di qualità sono verificati periodicamente attraverso un monitoraggio diretto predisposto dalla Direzione Aziendale (verifiche ispettive interne pianificate in accordo con il Responsabile Gestione Qualità) e da una valutazione delle indagini sulla soddisfazione del cliente. Annualmente, la Direzione Aziendale emette una relazione sui risultati riscontrati.

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Eguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, struttura della personalità. Particolare attenzione e cura viene prestata, nell'erogazione del servizio, nei confronti di categorie di utenti in condizioni di fragilità sociale e/o psico-fisica.

- **Imparzialità**

Nel rispetto della dignità di ognuno, a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura.

- **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.

- **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato.

- **Efficienza ed efficacia**

La struttura si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e adotta le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo.

- **Privacy**

Sono garantiti il diritto alla privacy, il segreto professionale e quello d'ufficio da parte di tutto il personale, dai ruoli sanitari a quelli amministrativi, ed altresì la comunicazione con i pazienti e i familiari nel rispetto del Codice Deontologico.

La Struttura Sanitaria gestita dalla società Lea, si impegna a garantire la qualità dei servizi offerti nel rispetto dei principi di una corretta gestione professionale di impresa, rifiutando qualsiasi obiettivo puramente speculativo.

AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTI

- Autorizzazione Unica SUAP n. 36-2004
- Accredimento Regione Toscana n. 19445 del 06/12/2018

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

AMBITO TERRITORIALE E BACINO DI UTENZA

La struttura sanitaria gestita dalla Società LEA SRL è un poliambulatorio e laboratorio di analisi privato autorizzato dal Comune di Empoli ed accreditato dalla Regione Toscana (solo il laboratorio analisi) al fine di garantire ed integrare l'assistenza sanitaria fornita nell'ambito territoriale (comuni, circoscrizioni, zone, quartieri). Tutte le persone possono accedere liberamente alle prestazioni specialistiche offerte dal Laboratorio in regime privato.

Il Poliambulatorio, con le diverse specialistiche mediche, ed il Laboratorio Analisi è un punto di riferimento dell'Empolese, della Valdelsa e Valdera.

MODALITÀ DI ACCESSO E ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Il Poliambulatorio Specialistico e il Laboratorio di Analisi gestito dalla società LEA SRL si trovano nel centro storico di Empoli, in Via J. Chimenti, 26. La Struttura sanitaria è facilmente raggiungibile essendo situata a poche centinaia di metri dalla strada Statale 67 (SS 67). I posteggi più vicini per i mezzi privati sono situati nella P.zza Pulidori ed in P.zza Matteotti.

Orario di apertura al pubblico:

Dal Lunedì al Venerdì 7.30 - 13.00
Pomeriggio: Martedì 16.00 - 18.00
Pomeriggio: Lun/Mer/Gio/Ven 15.00 - 18.00
Sabato 7.30 - 12.30
Pomeriggio: Chiuso

Informazioni specifiche e dettagliate riguardo le modalità di accesso possono essere richieste al personale competente della struttura telefonando al numero 0571/710487 o Fax 0571/71173.

MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento del corrispettivo previsto dal tariffario di questa struttura sanitaria viene richiesto all'Utente immediatamente prima di eseguire la prestazione sanitaria, contestualmente alla procedura di accettazione. Le modalità di pagamento consentite sono le seguenti:

- Contanti
- Bancomat
- Carte di credito

Si ricorda che è possibile rivolgersi all'Accettazione per richiedere il tariffario delle prestazioni sanitarie erogate.

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

ATTIVITA' DI LABORATORIO ANALISI

• ORARIO PRELIEVI E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.00

Gli utenti accedono alle prestazioni di prelievo ematico senza prenotazione. Il tempo medio di attesa all'accettazione è di qualche minuto, ed il tempo medio tra l'accettazione e l'esecuzione dell'esame è di norma di 5 - 10 minuti.

I pazienti dovranno presentarsi all'accettazione in possesso dei seguenti documenti:

- TESSERA SANITARIA
- DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO (es. CARTA D'IDENTITA')
- RICHIESTA DELLE ANALISI

La prima volta che l'utente accede alla prestazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, che con l'apposizione della firma in calce autorizza il laboratorio al trattamento dei dati personali in conformità alle normative vigenti.

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, viene versata direttamente presso il Laboratorio, di solito al momento dell'accettazione. Non è necessario effettuare versamenti presso sportelli bancari o postali. Le tariffe e/o i prezzi delle analisi, vengono forniti se richiesti.

• PRELIEVI A DOMICILIO

Per accedere al servizio è necessaria la prenotazione anche telefonica. Il prelievo domiciliare è effettuato da personale qualificato dalle ore 7.30 alle ore 10.00.

• PREPARAZIONE DELL'UTENTE PER IL PRELIEVO EMATICO

Per i prelievi ematici è richiesto il digiuno. È accettato la mancanza di digiuno solo per esami strettamente immunologici.

• ORARIO CONSEGNA REFERTI ESAMI DI LABORATORIO

Dal Lunedì al Venerdì	7.30 - 13.00
Pomeriggio: Martedì	16.00 - 18.00
Pomeriggio: Lun/Mer/Gio/Ven	15.00 - 18.00
Sabato	7.30 - 12.30
Pomeriggio	Chiuso

Il tempo di consegna dei referti dalla sera stessa ad un massimo di 72 ore naturalmente in base alla tipologia di esame. I referti possono essere recapitati anche via fax, via mail. I referti possono essere ritirati tutti i giorni nell'orario di apertura del Laboratorio. Al momento dell'accettazione viene rilasciata all'utente una scheda indicante il giorno e l'orario per il ritiro dei referti, nonché una delega qualora l'interessato non possa venire di persona.

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

• **TIPOLOGIA DI INDAGINI DI LABORATORIO ESEGUITI**

Tutte le analisi, eccetto alcune più particolari e meno richieste (in tal caso viene avvisato il cliente), vengono eseguite nel nostro Laboratorio con i metodi più aggiornati e attendibili avendo sempre perseguito una politica finalizzata ad un aggiornamento continuo del personale, ad una dotazione strumentale di alto livello e a controlli di Qualità interni ed esterni.

Settori di competenza del Laboratorio di Analisi.

- Chimica clinica
- Immunologia
- Ematologia
- Coagulazione
- Sierologia
- Biologia molecolare
- Istologia
- Citologia
- Microbiologia
- Micologia
- Parassitologia
- Tossicologia (droghe d'abuso)
- Fertilità
- Genetica

In allegato alla Carta dei Servizi, è presente la lista in dettaglio delle prove eseguibili presso il Laboratorio Analisi.

ATTIVITA' DEL POLIAMBULATORIO

Le specialistiche, rivolte sia ai singoli utenti che alle aziende, attivate presso la nostra struttura sanitaria sono le seguenti:

- **Medicina del Lavoro**
 - Dr Tamburini Gionni
 - Dr Carducci Marco
 - Dr Valente Pietro
 - ~~Dr.ssa Roti Claudia (dismesso)~~
 - ~~Dr Perretta Salvo (dismesso)~~

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

- **Psicologia**
 - Dr.ssa Corti Claudia
- **Scienze dell'alimentazione e dietologia**
 - Dr.ssa Papadia Francesca

LO STAFF

Il personale è dotato di badge di riconoscimento con nome cognome e titolo. Il Laboratorio Analisi dispone delle seguenti figure che, con impegno e dedizione giornaliera, diventano il punto di forza dell'azienda stessa:

- Biologi
- Medici Specialistici
- Infermieri professionali
- Responsabili consulenti
- Chimici/periti chimici
- Tecnici di laboratorio

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

I dati relativi ai Pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy e controllati prima della loro emissione dal Direttore Sanitario; l'evidenza oggettiva di tale controllo è data dall'apposizione della firma e/o sigla, anche digitale. La Struttura Sanitaria opera nel rispetto della Legge 196/2003 e del nuovo codice della privacy GDPR recepito dalla Repubblica Italiana con il d.lgs. n. 101/2018 per la salvaguardia dei pazienti.

I colloqui confidenziali avvengono, su richiesta, in un ambiente riservato.

CONTINUITÀ DI ASSISTENZA AL PAZIENTE

L'organizzazione è in grado di sopperire a urgenze di tipo clinico negli orari del servizio dei prelievi e urgenze di tipo organizzativo e tecnologico, durante tutto l'orario di apertura. Per garantire la continuità dell'assistenza al paziente per l'intero orario di apertura del servizio, la società Lea garantisce inoltre il supporto di Chimici, Biologi e Medici iscritti ai relativi Albi Professionali, che consentono un servizio completo per il controllo e la soluzione di tutti i problemi in materia anche in caso di urgenze o eventi improvvisi.

Inoltre il datore di lavoro assicura che ciascun lavoratore riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di BLS e gestione del rischio clinico, con particolare riferimento ai ruoli ricoperti dal personale addetto.

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

INFORMAZIONI UTILI

Fumo

La struttura sanitaria è libera dal fumo.

È infatti assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, questo sia per disposizione di legge sia, soprattutto, per la salvaguardia della propria salute, degli altri utenti e del personale operante all'interno della struttura.

Trasporti

Qualora necessario, il personale di reception è disponibile per fornire indicazioni sui trasporti urbani, treni e taxi, nonché per la prenotazione di quest'ultimo.

Sito Internet > www.leamedica.it

Il sito internet della Struttura Sanitaria, gestito dalla Società LEA SRL, è uno strumento di comunicazione che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Servizi, comfort ambientale e tutela cittadini fragili e/o a rischio

La struttura è dotata di una zona accettazione, posizionata all'ingresso dell'edificio al fine di rendere più agevole qualsiasi richiesta da parte dell'utente e indirizzare lo stesso verso l'ambulatorio specifico. Tutte le aree della struttura, sia interne che esterne, non presentano barriere architettoniche tali da limitare la mobilità dei soggetti anche temporaneamente disabili.

La sala di attesa è un ambiente che permette un immediato rilassamento e rende possibile il contatto tra le persone e lo spazio consente anche libertà di movimento e la possibilità per l'utente di essere accompagnato da persone care.

In tali sale, inoltre, sono presenti riviste per attenuare la monotonia, anche se breve, dell'attesa. È presente un distributore di acqua minerale per il libero utilizzo da parte degli utenti.

La struttura è dotata di un impianto di climatizzazione, secondo necessità dei vari ambienti, al fine di assicurare una temperatura confortevole.

Per ridurre le barriere linguistiche nella struttura sono presenti persone che conoscono la lingua inglese.

Al fine di tutelare e favorire l'equità di accesso delle categorie di utenti a rischio psico-fisico e/o in condizioni di fragilità, l'utente sarà affiancato da un operatore della struttura dedicato per tutto il percorso sanitario, dall'accettazione alla conclusione della prestazione. A tali clienti viene assicurata priorità nell'accesso ai servizi.

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile Gestione Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi e al bancone della reception: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

GESTIONE RECLAMI

Qualora si verifichi un reclamo scritto da parte di un utente, è compito del personale della Struttura Sanitaria di presentarlo alla Direzione Aziendale. Nel caso di un reclamo verbale, verrà indirizzato l'utente presso la stessa Direzione o il Responsabile della Qualità. Ad ogni modo, il personale della struttura dovrà fornire tutte le spiegazioni del caso all'utente che sta protestando, allo scopo di cercare di risolvere immediatamente il problema.

È compito della Direzione Aziendale, o di chiunque altro raccolga un reclamo verbale, registrare lo stesso sull'apposita Scheda di segnalazione collaborando con il personale interessato dalla lamentela, al fine di consentire l'individuazione delle cause interne che possono aver generato il disservizio e stabilire le azioni correttive da intraprendere. Le risoluzioni immediate per risolvere il reclamo devono comunque essere stabilite direttamente dalla Direzione Aziendale.

Gli utenti possono richiedere ed ottenere un appuntamento e un incontro chiarificatore con il responsabile del settore oggetto della lamentela e, in ogni caso, con il Responsabile della Qualità, il Direttore Sanitario e/o il Direzione Aziendale.

Allegato alla presente Carta e disponibile nella struttura è presente, qualora un utente desideri utilizzarlo, un modulo per le segnalazioni e i reclami scritti.

CODICE DOCUMENTO DA.01		Via J. Chimenti 26 50053 – Empoli (Fi)
REVISIONI N°02 del 02/03/2020	CARTA DEI SERVIZI	RIF. REQUISITO: A.1 A.2 A.4 A.9 A.10 B.4 B.16 B1.1.5 B1.1.10 B1.1.13

REFERENTI E CONTATTI

Responsabile laboratorio

Dott.ssa Eliana Bartolini
0571/710487

Responsabile Qualità – Marketing - Direzione generale

Marco Castellari
0571/710487

infolea@laboratorioempolese.it

Responsabile sezione Medicina del Lavoro

Marco Castellari 3384392974

infolea@laboratorioempolese.it

Amministrazione

Marco Castellari 3384392974

0571/710487

amministrazionelea@laboratorioempolese.it

Laboratorio Analisi

Dr.ssa Francesca Papadia

0571/710487

analisilea@laboratorioempolese.it

Segreteria/Acettazione Laboratorio

Daniela Borda

0571/710487 - 3713547896

segreterialea@laboratorioempolese.it

Consulenze ed informazioni

0571710487

infolea@laboratorioempolese.it

leasrl@pecaruba.it