

Rev. 06/2024

# CHARTE DES SERVICES DE SANTÉ



Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche

## Amadio

[WWW.ANALISICLINICHEAMADIO.IT](http://WWW.ANALISICLINICHEAMADIO.IT)

# DROITS ET DEVOIRS DE L'UTILISATEUR

## DROITS

- Les relations avec les utilisateurs doivent être basées sur le respect de la personne, en évitant l'utilisation de termes inappropriés se référant aux analyses à effectuer ou à d'autres aspects personnels;
- L'accès aux Services de Santé est garanti de manière équitable pour tous les citoyens;
- La Dignité Personnelle est toujours respectée;
- La confidentialité des informations relatives à la santé de chaque patient est garantie;
- Les opérateurs doivent être facilement identifiables;
- Le patient doit être informé des noms des responsables de son hospitalisation;
- Le cas clinique peut être utilisé à des fins d'enseignement ou de recherche uniquement sous forme anonyme; sinon, le consentement de l'utilisateur doit être demandé et obtenu;
- Le consentement au traitement des données personnelles sensibles est obtenu lors de l'admission dans la structure;
- Le patient et ses proches sont invités à proposer des suggestions utiles à l'amélioration des activités ambulatoires.

## DEVOIRS

- L'utilisateur doit fournir des informations complètes et précises; pour des raisons d'hygiène et de santé, il est tenu de communiquer rapidement des informations concernant son état de santé, telles que la présence de maladies infectieuses en cours, etc.;
- Il est de la responsabilité du patient de respecter les prescriptions recommandées par le médecin traitant;
- Le patient a droit à une information correcte sur l'organisation de la structure, mais il est également de son devoir de s'informer en temps et lieu appropriés;
- Chaque utilisateur doit adopter un comportement respectueux des besoins des autres utilisateurs et du personnel soignant en service, en évitant tout comportement susceptible de créer des situations de gêne ou de désagrément pour les autres (bruits, appels en haut-parleur, etc.);
- L'interdiction de fumer doit être respectée;
- Les rendez-vous fixés doivent être respectés ou annulés avec un préavis permettant de consacrer ce temps à d'autres patients, évitant ainsi le gaspillage de ressources;
- L'organisation et les horaires prévus par la structure sanitaire doivent être respectés en toutes circonstances. Les prestations sanitaires demandées en dehors des délais et modalités appropriés entraînent un dysfonctionnement pour tous les utilisateurs.

# PRINCIPES FONDAMENTAUX

## ÉGALITÉ

Tous les citoyens reçoivent les mêmes services, indépendamment de l'âge, du sexe, de la race, de la langue, de la nationalité, de la religion, des opinions politiques, des coutumes, des conditions physiques, mentales et économiques.

## IMPARTIALITÉ

Un comportement objectif et équitable est garanti à tous les citoyens, tant de la part des services que du personnel travaillant dans la structure.

## CONTINUITÉ

Les citoyens sont assurés de la continuité quantitative, qualitative et de la régularité des services.

## DROIT DE CHOIX

Chaque citoyen, muni de la demande du médecin du Service Sanitaire National sur un formulaire national, peut exercer le droit de "libre choix" en s'adressant directement à la structure accréditée choisie.

## PARTICIPATION

Le droit du citoyen à collaborer, par des observations et des suggestions, à la bonne prestation du service et à l'amélioration des services fournis par la structure est garanti.

# LISTES D'ATTENTE

L'accès du patient est libre et il n'existe pas de liste d'attente ni de limite numérique. Les temps d'attente sont en moyenne de 5 à 15 minutes.

## MODALITÉS D'ACCÈS DES PATIENTS ET PERSONNES HANDICAPÉES

Le laboratoire est situé au rez-de-chaussée, l'accès se fait par l'entrée principale.

# ACCEPTATION

Pour bénéficier des exemptions prévues par le S.S.N., il est nécessaire que les prescriptions médicales soient rédigées sur les formulaires mis à disposition par l'Entreprise Provinciale pour les Services de Santé et qu'elles contiennent les indications suivantes :

- 1) nom, prénom et âge de l'assisté ;
- 2) numéro de l'engagement avec la spécification d'éventuels droits d'exemption du paiement de la prestation ;
- 3) type de prestation demandée ;
- 4) question diagnostique et/ou diagnostic ;
- 5) cachet et signature du médecin ;
- 6) date.

Les informations et les normes sur le régime actuel des tickets peuvent être demandées au secrétariat du laboratoire.

# PAIEMENT DES PRESTATIONS

Le paiement du ticket doit être effectué au moment de l'acceptation en espèces ou par carte bancaire. Les citoyens non exonérés doivent payer les prestations de soins médicaux spécialisés ambulatoires selon les tarifs en vigueur, jusqu'à concurrence du montant prévu par la réglementation en vigueur. Pour les prestations effectuées sur un formulaire personnel ou à la demande directe du patient, le laboratoire, à sa discrétion, applique les mêmes tarifs que ceux pratiqués pour le S.S.N. Le personnel administratif est à disposition pour toute clarification.

# PRÉLÈVEMENTS, TRAITEMENTS ET LIVRAISON DES RÉSULTATS

## HORAIRE DES PRÉLÈVEMENTS:

de 07h30 à 10h00 (du lundi au samedi)

## RETRAIT DES RAPPORTS:

de 10h00 à 12h30 (du lundi au samedi)

## OUVERTURE EN APRÈS-MIDI:

de 16h00 à 18h00 (lundi, mercredi, vendredi)

Les résultats peuvent être retirés le jour suivant sur présentation du coupon remis au moment de l'acceptation. Certaines prestations, pour des raisons techniques ou logistiques, nécessitent des délais d'exécution plus longs que 24 heures. Dans ce cas, le patient sera informé du jour du retrait. Les données personnelles demandées au patient sont nécessaires pour l'émission de la facture et pour l'identification de la catégorie de ticket. Le numéro de téléphone est nécessaire pour des notifications rapides. Toutes les données seront traitées conformément à la législation sur la protection de la vie privée. Au moment de l'acceptation, un coupon est remis et est indis-

peut retirer le rapport après avoir prouvé son identité. Les réponses téléphoniques ne seront données qu'au médecin traitant et seulement pour les cas ayant des caractéristiques d'urgence particulière. Le personnel de l'accueil est à disposition pour toute clarification nécessaire pour le déroulement du prélèvement et sur les coûts relatifs. Il est possible de consulter les résultats en ligne après remise des identifiants lors de l'acceptation.

# INVESTIGATIONS DIAGNOSTIQUES

Dans cette structure, les enquêtes chimico-cliniques et bactériologiques suivantes sont réalisées:

- Enquêtes hématologiques et de coagulation
- Examens de chimie clinique
- Investigations immunologiques
- Investigations endocrinologiques et hormonales
- Marqueurs d'hépatite
- Marqueurs tumoraux
- Surveillance des médicaments
- Surveillance de la grossesse
- Bi Test - Examens microbiologiques
- Recherches sur les allergies
- Examens pour la médecine du travail
- Examens pour la médecine du sport
- Examens pour intolérances alimentaires
- Intolérances au lactose
- Test respiratoire (Breath test)
- Examens de biologie moléculaire
- Caryotype
- Fibrose kystique
- Microdélétion du chromosome Y

Le personnel soignant est à disposition pour toute clarification concernant les aspects de la prestation à effectuer.

# NORMES DE QUALITÉ

Cette structure s'engage constamment à maintenir et à améliorer le niveau de qualité de ses services et participe à des programmes d'évaluation externe de la qualité promus par la région et validés au niveau national.

# PROTECTION ET VÉRIFICATION

Le Directeur médical de la Structure est le référent pour toute réclamation ou signalement de dysfonctionnement.

# SERVICES DE SANTÉ

## PERSONNEL MÉDICAL

Dr. Massimo Della Felice (Biologiste – Directeur Médical)

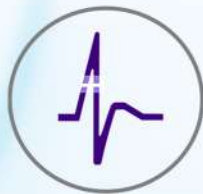
Dr. Giovanna Castelli (Biologiste Moléculaire)

## PERSONNEL ADMINISTRATIF

Cesare Amadio

Giuseppina Pierantozzi





Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche

# Amadio



**Piazza Don Bosco, 11 - 63084 Villa Pigna di Folignano (AP)**  
**+ 39 0736.390245 - [info@analisiclinicheamadio.it](mailto:info@analisiclinicheamadio.it)**  
**[www.analisiclinicheamadio.it](http://www.analisiclinicheamadio.it)**