

## INDICE

### LA CARTA DEI SERVIZI

• Presentazione	-----	pag 2
• Perché una carta dei servizi	-----	pag 2
• Mission di LABQUARANTADUE	-----	pag 2
• Politica di LABQUARANTADUE	-----	pag 3
• Normative di riferimento e principi fondamentali della carta dei servizi	-----	pag 3

### INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

• Orari di apertura	-----	pag 4
• Servizio Prenotazioni	-----	pag 4
• Consegna referti	-----	pag 4
• Tempi di attesa	-----	pag 4
• Accettazione	-----	pag 5
• Raccolta suggerimenti e informazioni	-----	pag 5
• Servizio segnalazioni e reclami	-----	pag 5
• Informazione Sanitaria e Consenso Informato	-----	pag 6
• Comunicazione e Informazione	-----	pag 6
• Amministrazione	-----	pag 7
• Servizio informatico ed archiviazione	-----	pag 7
• Diagnostica Strumentale	-----	pag 7
• Elenco dei consulenti	-----	pag 8

### NOTE INFORMATIVE

• Diritti	-----	pag 8
• Diritto al rispetto della privacy	-----	pag 8
• Doveri	-----	pag 9
• Prevenzione e protezione	-----	pag 9
• Il Codice Etico	-----	pag 9
• Ricerca e sviluppo	-----	pag 10

## LA CARTA DEI SERVIZI

### PRESENTAZIONE

Lab Quarantadue si rivolge a pazienti in condizione di sovrappeso e obesità offrendo un approccio multispecialistico integrato, con visite presso i nostri Ambulatori.

Siamo un'equipe di medici e sanitari di alto profilo dedicata alla creazione di programmi su misura per il raggiungimento del benessere completo attraverso percorsi personalizzati.

I nostri protocolli si basano su un approccio multidisciplinare incentrato sul lavoro di squadra di professionisti di alto livello che, grazie all'esperienza, a tecnologie all'avanguardia e alla condivisione, accompagnano e sostengono ciascun paziente nel trasformare i propri obiettivi in risultati concreti e duraturi.

Alle esigenze di chi si rivolge ai nostri centri rispondiamo con trattamenti integrati e percorsi personalizzati, mettendo sempre la persona al centro e pensando al complessivo miglioramento della sua qualità di vita.

I nostri ambulatori, affiancati dalla telemedicina, sono il luogo in cui puoi trovare tutto ciò di cui hai bisogno per iniziare a stare bene: che il tuo obiettivo sia incentrato sul dimagrimento, sulla prevenzione pro – age o sulla medicina estetica, l'equipe LabQuarantadue è qui per te.

### IN LABQUARANTADUE TUTTI COLLABORANO PER IL SUCCESSO E PER IL RAGGIUNGIMENTO DI UN BENESSERE FISICO, MENTALE E SOCIALE.

### PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

Con l'approvazione della legge 22/2002 sono stati ampliati ed innovati i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda o Ente Pubblico un obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire. I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

- Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.
- Rispetto – Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Diritto di Scelta - Ogni cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione – L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- Efficacia ed Efficienza – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- Continuità – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. LABQUARANTADUE ha elaborato una Carta dei Servizi Sanitari che individua le linee operative che caratterizzano l'attività della struttura.

### MISSION DI LABQUARANTADUE

Un'equipe di professionisti per accompagnarti verso **il tuo star bene.**

Da oltre 15 anni Lab Quarantadue aiuta le persone che vogliono intraprendere un percorso di dimagrimento ad adottare un nuovo stile di vita, salutare e in armonia con il proprio corpo, attraverso un approccio clinico multidisciplinare, lavorando in sinergia con i vari professionisti, avendo come unico fine il benessere del paziente a 360°.

Il protocollo comprende una visita medica, una visita nutrizionale con successivi controlli, la possibilità di usufruire del supporto di uno psicoterapeuta specializzato in disturbi del comportamento alimentare, trattamenti di medicina correttiva per migliorare l'aspetto del corpo in accompagnamento alla perdita di peso e per contrastare eventuali inestetismi.

Tutti i percorsi Lab Quarantadue si contraddistinguono per la metodologia integrata nell'ottica della salute e del benessere generale della persona.

Grazie ad un'equipe multi-specialistica proponiamo percorsi efficaci, sempre personalizzati sulla base delle caratteristiche individuali e degli obiettivi da raggiungere.

## **POLITICA LABQUARANTADUE**

Nell'espletamento della Mission, definisce ed attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate alla qualità della gestione; cura i rapporti con i Pazienti, gli operatori ed i professionisti, secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza; assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi. Le politiche rappresentano l'impegno a:

- Garantire l'utilizzazione degli strumenti del Governo Clinico per soddisfare le esigenze dei Pazienti in base ai quesiti diagnostici dei medici proponenti.
- Adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione: tra operatori sanitari e Pazienti, tra i diversi team dell'organizzazione ed all'esterno dell'organizzazione con il pieno coinvolgimento dell'utenza.
- Adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate alla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.
- Capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna, secondo i dettami del governo clinico, consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze dei Pazienti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico-strutturale e di gestione del rischio per gli operatori, e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.
- Definire iniziative o percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti, in quanto LABQUARANTADUE considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni a misura d'uomo orientate alla persona. Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi ed indica le modalità attraverso le quali il Paziente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento delle strutture sanitarie stesse per corrispondere al meglio ai reali bisogni, in termini di salute, del territorio. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti dei Pazienti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute.

Lo sforzo di Lab Quarantadue per la realizzazione della Carta dei Servizi orientato nell'individuazione di strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed omogeneo.

## **NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.**

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per una fruizione agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento: 1. Dpcm del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi"; 2. "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108; 3. "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995; 4. Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

### **ORARIO DI APERTURA:**

Ambulatorio Mantova:

Martedì dalle ore 10.00 alle ore 18.30

Lunedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato e Domenica chiuso

### **SERVIZIO PRENOTAZIONI**

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.

### **CONSEGNA REFERTI**

Il referto medico-specialistico e la documentazione completa dell'esame. Il referto viene consegnato entro 48 ore, nei casi di urgenza viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari.

I referti vengono consegnati in busta chiusa, indirizzata al medico curante (nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dati personali, e in particolare nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, del D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm. ii., del provvedimento dell'Autorità Garante n. 1191411 del 9 novembre 2005 e del DPCM 8 agosto 2013) e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (se l'interessato autorizza la consegna firmando la delega posta nel retro della fattura), tutti i giorni nell'orario di apertura.

### **TEMPI DI ATTESA**

I tempi indicati nella tabella seguente sono quelli rilevati alla data di pubblicazione della Carta dei Servizi e sono stati evidenziati per settori (prenotazione, erogazione servizio/prestazione, consegna referto)

<b>Servizio/Prestazione</b>	<b>PRENOTAZIONE</b>	<b>EROGAZIONE</b>	<b>CONSEGNA</b>
PRIMO CONSULTO	immediata	7gg-15gg	immediata
PRIMA VISITA MEDICA	immediata	7gg-10gg	immediata
PRIMA VISITA NUTRIZIONALE (NT)	immediata	7gg-10gg	immediata
PRIMA VISITA PSICOTERAPEUTICA (PT)	immediata	7gg-10gg	immediata
VISITA SPECIALISTICA	immediata	15gg	immediata
CONTROLLI NT	immediata	7gg-15gg-30gg	immediata
CONTROLLI PT	immediata	7gg-15gg-30gg	immediata
BIORIVITALIZZAZIONI	immediata	7gg	-
BOTULINO	immediata	7gg	-
FILLER	immediata	7gg	-
CARBOSSITERAPIA	immediata	7gg	-
MESOTERAPIA	immediata	7gg	-
PEELING MEDICALI	immediata	15gg-21gg	-
ELETTROPORATORE	immediata	7gg	-
RADIOFREQUENZA	immediata	7gg	-
CAVITAZIONE	immediata	7gg	-
ICOONE	immediata	7gg	-
TRIACTIVE	immediata	7gg-10gg	-

## **ACCETTAZIONE**

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi: - Nei giorni di apertura prenotazioni dirette o telefoniche - ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple - consegna dei referti, su richiesta anche tramite invio a domicilio -incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

NB: I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito – bancomat.

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni.

In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il Paziente può essere collocato in attesa o può scegliere di essere richiamato nel minor tempo possibile.

## **RISPOSTA ALLE ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE**

I punti di forza del nostro servizio sono la comprensione e l'attitudine a rispondere alle aspettative sia del paziente che degli operatori.

### **Aspettative del paziente**

La misurazione e il controllo della soddisfazione del Cliente passano attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che il Cliente ha avuto riguardo il servizio ricevuto da Lab Quarantadue. Conoscere il livello di soddisfazione del Cliente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti relativi

alla misurazione e al monitoraggio della soddisfazione del Cliente è assegnata alla Direzione Aziendale. La valutazione della soddisfazione del Cliente viene eseguita, per esempio, attraverso i seguenti strumenti:

- questionario sulla soddisfazione dei Clienti/Pazienti; Obiettivo del questionario che il Medico o l'Addetta Segreteria, consegna al Cliente/Paziente, è quello di conoscere l'opinione dei Pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti da Lab Quarantadue. Periodicamente (almeno semestralmente) i questionari compilati dai Pazienti sono analizzati dalla Direzione Aziendale al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il Paziente può inserire nel questionario. Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Cliente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti; analisi dei reclami.
- Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del paziente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti

Il Paziente, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail. Il personale addetto è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per: - ricevere segnalazioni e reclami - individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami - trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa. Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo; quanto segnalato sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria. Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente. Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio. La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

## **Aspettative degli operatori**

I nostri obiettivi riguardo i nostri operatori sono: garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi, lavorare in un contesto di benessere organizzativo e senza stress, in modo da ridurre la probabilità di rischi clinico, avere tutti gli strumenti necessari per fornire le proprie prestazioni, avere il grado di conoscenza adeguato allo svolgimento con sicurezza delle proprie mansioni.

## **INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO**

E' garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile. Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza. Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione. Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente. Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

## **COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE**

La struttura è a disposizione per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica. La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti. La segnaletica e gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico. Rev. 05.05.2020 La Distribuzione di materiali pieghevoli, fogli

illustrativi, sono stati sospesi a seguito dell'emergenza epidemiologica Covid-19. Tali documenti restano comunque a disposizione dei pazienti su richiesta, stampati e consegnati personalmente dal personale preposto. Lab Quarantadue, inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante: rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

## **AMMINISTRAZIONE**

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata.

## **SERVIZIO INFORMATICO E DI ARCHIVIAZIONE**

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. 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, secondo quanto previsto anche dal D.L. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

## **DIAGNOSTICA STRUMENTALE**

Comprende servizi e prestazioni diagnostiche strumentali che permettono un corretto inquadramento diagnostico secondo i più aggiornati criteri. Possono essere suddivisi in base all'utilizzo di specifiche tecniche strumentali. Nell'esecuzione degli esami viene posta particolare attenzione al comfort del Paziente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti, ecc). L'accesso alle prestazioni avviene, tramite prenotazione. Al momento della prenotazione il personale addetto all'Accettazione provvederà ad informare i soggetti interessati delle preparazioni eventualmente richieste per eseguire gli esami. Quando necessario, è prevista la consegna di appositi stampati. L'esecuzione e la refertazione delle indagini hanno come riferimento le linee guida nazionali ed internazionali.

## **ELENCO DEI SERVIZI**

- primo consulto informativo
- prima visita medica
- visita medica specialistica
- prima visita nutrizionale
- prima visita psicoterapeutica
- controllo nutrizionale
- controllo psicoterapeutico
- veicolazione transdermica
- radiofrequenza
- peeling mesoterapia icoone
- filler ialuronico
- filler idrossiapatite di calcio
- cavitazione
- carbossiterapia botulino biorivitalizzazione
- bioristrutturazione
- HIFU
- Fili di trazione



## ELENCO PROFESSIONISTI

### MEDICI CHIRURGHI

- Dott. Midolo Riccardo – Direttore Sanitario – Medico Chirurgo
- Dott.ssa Perusi Valentina – Medico Chirurgo
- Dott.ssa Annunciata Tenchini – Medico Chirurgo
- Dott. Bernini Stefano – Medico Chirurgo
- Dott.ssa Zelaschi Roberta Francesca Maria – Medico Chirurgo - Dietologo

### BIOLOGI NUTRIZIONISTI

- Dott.ssa Persico Francesca, Biologa Nutrizionista

### PSICOTERAPEUTA

- Dott.ssa Spada Anna Psicologa Psicoterapeuta

### ASSISTENTE MEDICO

- Vallicella Francesca
- Codebue Federica

## NOTE INFORMATIVE

### DIRITTI

Il cittadino-Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. In particolare, Lab Quarantadue, ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura ed ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i c.d. "Pazienti fragili, (come ad esempio il Paziente - dolorante - non deambulante - non automunito) le cui condizioni psicofisiche richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura. Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili.

le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Il cittadino-utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY

Il cittadino-utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente. A tale scopo Wellness & Co Srl opera nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. n. 196/2003 e ss.m..ii., impegnandosi a garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali trattati, mediante l'adozione di specifiche politiche e con impegno in termini di risorse e formazione. Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato. L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con modalità di trattamento idonee a garantire la sicurezza dei dati personali trattati. L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Asso-



ciazioni, i seguenti diritti:

- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano. I modelli per inoltrare le richieste possono richiesti al personale dell'accettazione insieme.

## DOVERI

- Il Cittadino quando accede in Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- È un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- È opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## PREVENZIONE E PROTEZIONE

L'ufficio di coordinamento ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali. Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 626/94.

## IL CODICE ETICO

Lab Quarantadue In occasione dell'attività di adeguamento dei modelli di organizzazione e gestione alle prescrizioni del D. Lgs.231/2001, ha ritenuto di procedere nella redazione e predisposizione di un Codice Etico, che raccolga l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi. L'adozione al Codice etico rappresenta una ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente. Il Codice Etico sarà l'insieme delle regole:

- di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni; organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società.

## **RICERCA E SVILUPPO**

Gli Ambulatori Labquarantadue sono una struttura privata che opera nel contesto del Servizio Sanitario Nazionale con lo scopo di contribuire alla prevenzione e alla cura dell'Obesità e del sovrappeso, condizioni associate ad elevata mortalità che rappresentano un importante fattore di rischio per le malattie croniche, mediante l'erogazione di una serie di prestazioni di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo.

L'obiettivo primario degli Ambulatori Labquarantadue è porre il paziente al centro dell'organizzazione, garantendogli di scegliere liberamente le prestazioni di cui necessita.

Gli ambulatori Labquarantadue sono impegnati da sempre a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica.