

Poliambulatorio Privato
CENTRO PALMER



CARTA DEI SERVIZI

PEC: centropalmer@pec.it

Venticinquesima Versione (Ultimo Aggiornamento Maggio 2019)

Gentile Signora / Egregio Signore,

il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentire la scelta della struttura che più risponde ai propri bisogni ed aspettative.

La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare eventuali reclami che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e soddisfare.

L'attenzione della direzione nell'analizzare e valutare le segnalazioni provenienti anche dall'utenza hanno contribuito a determinare la scelta di una nuova sede più confacente alle esigenze, non solo dei professionisti, ma anche delle pazienti.

In sintesi, l'obiettivo della Carta dei Servizi è quello di coinvolgere direttamente il cittadino nella gestione della propria salute, e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.

A disposizione per ogni chiarimento,

La Direzione Sanitaria

INDICE

| | |
|---|----|
| <u>SEZIONE PRIMA</u> – Presentazione della Struttura | 5 |
| PRESENTAZIONE | 5 |
| • Cenni storici | 5 |
| • Presentazione del Poliambulatorio | 5 |
| • Altre informazioni generali | 6 |
| | |
| OBIETTIVI GENERALI | 7 |
| MODALITÀ DI ACCESSO | 7 |
| COME ARRIVARE | 8 |
| LA STRUTTURA | 9 |
| QUESTIONARI | 9 |
| PUNTI DI INFORMAZIONI | 9 |
| | |
| <u>SEZIONE SECONDA</u> – Informazioni sulla struttura e sui servizi | 10 |
| PRESTAZIONI EROGATE DAL POLIAMBULATORIO | 10 |
| PRESTAZIONI EROGATE DAL LABORATORIO ANALISI ORGANICO DEL CENTRO PALMER | 11 |
| | 12 |
| | |
| <u>SEZIONE TERZA</u> – Standard di qualità e impegni | 15 |
| | |
| <u>SEZIONE QUARTA</u> – Meccanismi di tutela e verifica | 16 |
| RECLAMI | 16 |
| INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI | 16 |
| | |
| RIFERIMENTI LEGISLATIVI | 16 |

PREMESSA

La Carta dei Servizi del Centro Palmer è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari” che al punto 2 prevede che “i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano (...) la relativa carta dei servizi”.

GRUPPO DI LAVORO



VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi è valida a partire da Maggio 2019.
Successivamente la carta dei servizi verrà revisionata e aggiornata per migliorare gli standard di qualità.

PRESENTAZIONE

Cenni storici

Il Centro Palmer a seguito dell'autorizzazione rilasciata in data 14/01/2013 dal Comune di Reggio Emilia, è subentrato allo Studio Diagnostico "Raoul Palmer" mantenendo il percorso storico, qualitativo e altamente professionale che ha caratterizzato la precedente esperienza come si evince da quanto esposto di seguito.

Lo Studio Diagnostico Poliambulatorio Privato Raoul Palmer nasce il 1° gennaio 1986 come Studio associato; dal 13 ottobre 1987 si è costituito in Società a responsabilità limitata.

Il 1° giugno 1991 (provvedimento n. 13125) il Comune di Reggio Emilia ha rilasciato l'autorizzazione (da atto n. 25030 del 29 settembre 1990) al trasferimento nei locali di Via Brigata Reggio n. 32; relativamente agli stessi locali è stato realizzato un successivo ampliamento nel 1997.

Dal 6/3/2002 (provvedimento n. 5525) il Comune di Reggio Emilia ha rilasciato allo Studio Diagnostico l'autorizzazione all'esercizio dell'attività sanitaria per le funzioni di Ginecologia, Ecografia Ginecologica, Laboratorio di analisi generale (Chimica clinica e Citogenetica) e Procreazione Medicalmente Assistita di II livello (FIVET classica e FIVET /ICS).

Dalla fine dell'agosto 2011 lo Studio Diagnostico Raoul Palmer si è trasferito nella nuova sede in Via F.lli Cervi, 75/B - Reggio Emilia con autorizzazione del 22/08/2011 (provvedimento REG. n. 100/2011) rilasciato dal Comune di Reggio Emilia.

Questo a dimostrazione della continua attenzione della Direzione nella ricerca di soluzioni organizzative e strutturali, oltre che clinico sanitarie, in linea con le esigenze/aspettative dei professionisti e delle pazienti.

Dal 2013 ad oggi sono state introdotte nuove specialità e quindi nuovi specialisti al fine di completare i servizi a disposizione degli utenti PMA, ma anche di fornire un'offerta polispecialistica.

Presentazione del Poliambulatorio

La finalità del Poliambulatorio è quella di seguire la donna in tutte le fasi del suo percorso di vita: dall'adolescenza, passando per la vita riproduttiva adulta fino alla menopausa.

Il Poliambulatorio si propone di fornire un contributo nei settori della sterilità, della ginecologia e dell'ostetricia, della diagnostica ecografica pre-natale e della procreazione medicalmente assistita sia a livello clinico che nella ricerca applicata alle tecniche diagnostiche, terapeutiche e di cura della sterilità fornendo contributi a protocolli di ricerca e mediante creazione di bibliografie.

Altre informazioni generali

Dall'autunno del 2001 la struttura ha ottenuto la **Certificazione del proprio Sistema Qualità** secondo la norma UNI EN ISO 9001:1994 da parte di BVQI ora denominato Bureau Veritas (Istituto di certificazione di rilievo internazionale).

Nel luglio 2003 il sistema qualità è stato certificato secondo la norma ISO 9001:2000 (Vision 2000) dal medesimo Istituto e, successivamente, secondo l'edizione 2008 della medesima norma. Ciò a conferma del costante impegno della Direzione e di tutti i Collaboratori sul tema del miglioramento della qualità della pratica clinica e delle prestazioni erogate. Nell'anno 2018 è previsto il passaggio alla nuova Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 prevista per giugno 2018.

Il 30 Agosto 2018, Centro Palmer ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2015.

Dal marzo 2004 i ginecologi ecografisti del Centro Palmer, dopo un corso teorico e dopo opportuno training diagnostico, hanno superato l'esame pratico dalla **Fetal Medicine Foundation** (Prof. Nicolaides – Londra) che li autorizza ad eseguire l'ecografia della 11^a-14^a settimana, detta Translucenza Nucale, secondo le linee guida internazionali.

In questo momento all'interno della nostra equipe di medici, hanno ottenuto questa certificazione di abilitazione in quattro, la Dott.ssa Maria Grazia Torelli, Direttore Sanitario del Centro, La Dott.ssa Alessandra Banfi, la Dott.ssa Elena Ronzoni e la Dott.ssa Graziella Lopopolo.

OBIETTIVI GENERALI

IL NOSTRO OBIETTIVO È TUTELARE LA SALUTE DELLA DONNA E DEL NASCITURO, METTIAMO A DISPOSIZIONE LA QUALITÀ DEL NOSTRO SERVIZIO NELL'ACCOMPAGNARE LA DONNA NELLA SUA VITA RIPRODUTTIVA, DALL'ADOLESCENZA ALLA MENOPAUSA, E NEL SEGUIRE IL PERCORSO NASCITURO, DALLA FECONDAZIONE ALLA NASCITA.

Perciò ci impegniamo a:

- GARANTIRE PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE all'avanguardia e costantemente aggiornate.
- RISPETTARE IL TEMPO DELL'UTENTE riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita.
- INFORMARE CORRETTAMENTE E CHIARAMENTE i pazienti su tutto ciò che concerne il loro stato di salute, mettendoli in condizione di decidere consapevolmente in merito alle loro scelte.

La Carta dei Servizi del Centro fornisce evidenza agli Utenti del rispetto dei principi fondamentali che informano l'attività diagnostico-terapeutica praticata, tra cui:

- 📁 Eguaglianza
- 📁 Imparzialità
- 📁 Continuità
- 📁 Diritto di scelta
- 📁 Partecipazione
- 📁 Efficienza ed efficacia

MODALITÀ DI ACCESSO

Ai servizi del Poliambulatorio si può accedere:

per gli Ambulatori:

- a pagamento per attività di specialistica ambulatoriale: visite e consulenze specialistiche, consulenze su sterilità e su diagnosi pre-natale, ecografie ostetriche e ginecologiche, esecuzione di procedure di diagnosi pre-natale (amniocentesi) e sterilità di tipo omologa e eterologa (FIVET, FIVET/ICSI, FIVET/ICSI PESA);

per il Laboratorio Analisi:

- a pagamento per il settore di Seminologia

L'accesso dei Pazienti al Poliambulatorio avviene contattando la segreteria del Centro secondo le seguenti modalità:

dal lunedì al venerdì: h. 8.00 - 20.00

sabato: h. 8.00-14.00

ai numeri di telefono: 0522/792400 oppure 0522/307856 o

via e-mail: segreteria@centropalmer.it

L'Addetta alle prenotazioni provvederà a fissare gli appuntamenti valutando le disponibilità e le esigenze degli Utenti.

COME ARRIVARE

Il Centro Palmer è ora ubicato a Reggio Emilia, in Via F.lli Cervi, 75/B.

In auto: percorrendo l'autostrada A1 si consiglia l'uscita di Reggio Emilia (sia provenendo da Milano che da Bologna). Dopo il casello percorrere la tangenziale in direzione Parma fino ad incontrare una rotatoria, prendere la seconda uscita e percorrere il viale lungo il torrente Crostolo sino al secondo incrocio con semaforo, quello con la Via Emilia.

Girare a destra in direzione Parma proseguendo dritto sino alla seconda rotatoria.

Subito dopo la rotatoria, sulla destra si trova l'ampio parcheggio del Centro Palmer in condivisione con il Centro Medico Lazzaro Spallanzani.

In autobus: Il Centro è comodamente servito dall'autobus urbano della linea 2 con fermata presso il distributore di metano per auto.

In aereo: gli aeroporti di riferimento sono quelli di Bologna (da cui Reggio Emilia dista circa 60 Km di autostrada) e Parma (la distanza è di circa 30 Km di autostrada).

In treno: la stazione di riferimento è quella di Reggio Emilia da cui si può prendere l'autobus urbano della linea 2 con fermata presso il distributore di metano per auto.

Informazioni sulle modalità di accesso, sulle prestazioni e su come arrivare sono disponibili anche sul sito Web della struttura (www.centropalmer.it) ad oggi strumento molto utilizzato per i primi contatti.

Nel 2018 è stata introdotta la prenotazione on-line sul sito del Centro Palmer.

LA STRUTTURA

Il Centro Palmer Srl è collocato su un unico piano posto al piano terra della struttura sanitaria ed è composto da:

- Sale d'attesa
- 2 Segreterie aventi 3 postazioni operatrici
- 7 Ambulatori
- 1 Ambulatorio chirurgico
- 2 Laboratori (uno di Semiologia e uno di P.M.A)
- 1 stanza di osservazione con tre letti
- Doppi Servizi Igienici a disposizione del Pubblico
- Doppi Servizi Igienici riservati agli Operatori

QUESTIONARI

In segreteria sono in distribuzione questionari che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima) e a restituire al momento dell'uscita.

È possibile compilare il questionario anche on line sul sito www.centropalmer.it e www.pma.centropalmer.it

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione individuate dai Clienti.

PUNTI DI INFORMAZIONI

(dove, cosa, a chi e quando chiedere informazioni sul Poliambulatorio)

Le informazioni sulle tariffe di visite specialistiche, ecografie, amniocentesi, spermogrammi e sulle prestazioni del Laboratorio Analisi sono fornite dall'Addetta alle prenotazioni e anche tramite e-mail.

Le informazioni relative ai costi per le tecniche di sterilità sono fornite dal personale di segreteria dedicato, ed indicate in apposito documento (preventivo) al termine di una consulenza medica, poiché dipendono dalle reali condizioni della coppia e dal tipo di trattamento più appropriato indicato dal Medico che ha effettuato il colloquio.

Presso il Centro è archiviata sia l'intera cartella clinica che l'estratto che viene fornito alle Clienti su richiesta. La consegna di copia della documentazione clinica è effettuata solo all'interessato o a persona munita dallo stesso di delega scritta o tramite e-mail, in un arco temporale di 7 giorni dalla data della richiesta.

N.B.: Non vengono fornite informazioni cliniche telefoniche, via fax o via e-mail per tutelare il segreto professionale.

SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

PRESTAZIONI EROGATE DAL POLIAMBULATORIO

| PRESTAZIONE | TEMPO DI CONSEGNA REFERTO |
|--|--|
| Visita Medica | Immediato |
| PAP test * | 7 – 10 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Micron" di Reggio Emilia |
| Ecografia ginecologica | Immediato |
| Laser Ginecologico | Immediato |
| Ecografia ostetrica (1° e 3° trimestre) | Immediato |
| Ecografia ostetrica (2° trimestre) | Immediato |
| Ecografie morfologiche di 2° livello | Immediato |
| Ecografie per gravidanze a rischio e per ritardo di crescita fetale | Immediato |
| Ecografie senologiche | Immediato |
| Ecografie alla tiroide | Immediato |
| Sonoisterosalpingografia | Immediato |
| Amniocentesi * | 18 – 21 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Test s.r.l." di Modena |
| Prelievo di sangue periferico per cariotipo ed indagini in biologia molecolare * | 18 – 21 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Test s.r.l." di Modena |
| Villocentesi * | 18 – 21 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Test s.r.l." di Modena |
| Traslucenza nucale | Immediato |
| Test sul DNA Fetale da prelievo materno | 10 – 15 giorni |
| FIVET | Al termine dei tempi tecnici di completamento della prestazione |
| FIVET/ICSI | Al termine dei tempi tecnici di completamento della prestazione |
| FIVET/ICSI PESA | Al termine dei tempi tecnici di completamento della prestazione |
| PMA ETEROLOGA | Al termine dei tempi tecnici di completamento della prestazione |
| Controllo ovulazione | Immediato |
| Induzione ovulazione | Non previsto |
| Inseminazione intrauterina e paracervicale omologa | Immediato |

| | |
|------------------------------------|---|
| Colloqui per sterilità | Alla consegna esami richiesti |
| Visite pediatriche (0 – 18 anni) | Immediato |
| Vaccinazione contro HPV | Immediato: viene rilasciata attestazione di avvenuta vaccinazione |
| Agoaspirati e biopsie diagnostiche | Entro 2 ore |

PRESTAZIONI EROGATE DAL LABORATORIO ANALISI

| SETTORE DI CHIMICA - CLINICA | |
|--|---|
| Bi – Test | Entro le 72 ore successive al prelievo che una volta effettuato viene inviato al Laboratorio Test Srl di Modena |
| SETTORE DI SEMINOLOGIA ED EMBRIOLOGIA | |
| Fertilizzazione in vitro e coltura in vitro di gameti, embrioni umani | Viene segnalato sulla cartella clinica della paziente al termine del trattamento |
| Iniezione intracitoplasmatica dello spermatozoo nell'ovocita e coltura in vitro degli embrioni | Viene segnalato sulla cartella clinica della paziente al termine del trattamento |
| Crioconservazione liquido seminale | Entro 4 ore dalla raccolta del campione |
| Crioconservazione ovociti ed embrioni | Viene segnalato sulla cartella clinica della paziente al termine del trattamento |
| Trasferimento di embrioni | Viene segnalato sulla cartella clinica della paziente al termine del trattamento |
| Spermiogramma | Per campioni prelevati in mattinata entro le 13:30 dello stesso giorno |
| Spermiocoltura * | 10 – 12 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Test s.r.l." di Modena |
| Test di capacitazione | Per campioni prelevati in mattinata entro le 13:30 dello stesso giorno |
| Test qualitativi sul liquido seminale | 48 ore |

ORGANICO DEL CENTRO PALMER SRL

DOTT.SSA MARIA GRAZIA TORELLI: Direttore Sanitario; Responsabile Ambulatorio chirurgico e del comparto di Procreazione Medicalmente Assistita

DOTT.LUIGI MUZII: Responsabile del Laboratorio di Seminologia, Embriologia e Chimico – Clinica.

AMBULATORIO CHIRURGICO PER LA PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA

MEDICI SPECIALISTI FACENTI PARTE DELLA EQUIPE PMA:

DOTT.SSA MARIA GRAZIA TORELLI, GINECOLOGA;

DOTT. EMILIO GIULIANO, GINECOLOGO;

DOTT.SSA ELENA RONZONI GINECOLOGA (in formazione);

DOTT.SSA LUIGI MUZII, BIOLOGO E RESPONSABILE DI LABORATORIO;

DOTT.SSA FIORENZA BARUFFALDI, BIOLOGA;

DOTT. LAMBERTO CAMURRI, BIOLOGO – GENETISTA;

DOTT. EDOARDO PESCATORI, ANDROLOGO;

DOTT. GIOVANNALBERTO PINI, UROLOGO;

DOTT. GIANFRANCO CONTALBI, ANDROLOGO;

DOTT. ROBERTO VALCAVI, ENDOCRINOLOGO;

DOTT.SSA LORENA AGAZZI, PSICOLOGA;

DOTT.SSA FRANCESCA FONTANESI, PSICOLOGA;

DOTT. STEFANO BERTOCCO, ANESTESISTA - RIANIMATORE;

DOTT. ANTONINO PISTILLI, ANESTESISTA – RIANIMATORE;

DOTT.SSA DANIELA CARINI, ANESTESISTA – RIANIMATORE;

ORNELLA FRANZINI, INFERMIERA PROFESSIONALE.

SEGRETERIA:

Monica Barbieri, Silvana Cadegiani, Eliana Congedo, Valeria Foroni, Silvia Longhi, Alice Ziveri.

SEGRETERIA DI DIREZIONE:

Annamaria Piras

RESPONSABILE MARKETING E COMUNICAZIONE:

Dott.ssa Silvia Pancaldi

AMMINISTRATORE UNICO E RAQ:

Dott. Giacomo Magri

DIRETTORE OPERATIVO:

Dott. Arch. Oddo Torelli

RESPONSABILE PRIVACY (DPO – DATA PROTECTION OFFICER):

Avv. Francesca Preite

MEDICI SPECIALISTI SUDDIVISI PER BRANCA MEDICA:

- GINECOLOGIA
Dott.ssa Maria Grazia Torelli
Dott.ssa Patrizia Dall’Ara
Dott.ssa Luisella Dessanti
Dott.ssa Alessandra Banfi
Dott.ssa Graziella Lopopolo
Dott.ssa Elena Ronzoni
Dott. Franco Sacchetti
Dott. Martino Abrate
Dott. Emilio Giuliano
Dott. Giuseppe Nucera
- NEONATOLOGIA E PEDIATRIA
Dott.ssa Cristiana Magnani
- SENOLOGIA
Dott.ssa Patrizia Rani
- UROLOGIA – ANDROLOGIA
Dott. Edoardo Pescatori;
Dott. Giovannalberto Pini
Dott. Gianfranco Contalbi
- ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO
Dott. Roberto Valcavi
Dott. Petros Tsamatropoulos
Dott.ssa Roberta Lunghi
- DERMATOLOGIA E VENEROLOGIA
Dott. Stefano Gardini
- ALLERGOLOGIA
Dott.ssa Alessia Cocconcelli
- MEDICINA INTERNA E INFETTIVOLOGIA
Dott. Guido Menozzi

- MEDICINA ESTETICA
Dott.ssa Giovanna Carloni
- MEDICINA OMEOPATICA
Dott.ssa Stefania Borciani
- DIETOLOGIA E NUTRIZIONE
Dott. Fabrizio Malipiero
Dott. Massimiliano Lanzoni
- FISIOTERAPIA
Dott.ssa Sara Chiesa
- ORTOPEDIA – CHIRURGIA DELLA MANO
Dott.ssa Antonia Russomando
- NEUROCHIRURGIA
Dott. Mario Fusco
- OSTEOPATIA
Stefano Barozzi
- AGOPUNTURA
Dott.ssa Katia Pigozzi
- PSICOLOGIA
Dott.ssa Lorena Agazzi
Dott.ssa Francesca Fontanesi
- BIOLOGIA
Dott. Luigi Muzii – Responsabile di Laboratorio
Dott.ssa Fiorenza Baruffaldi
- BIOLOGO GENETISTA
Dott. Lamberto Camurri
- OSTETRICHE
Dott.ssa Lede Reggiani (Riabilitazione Pavimento Pelvico)
Cleonic Ferretti (Corsi pre e post parto)
- INFERMIERA PROFESSIONALE
Ornella Franzini

SEZIONE TERZA – STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI

QUALITÀ'

| | INDICATORE DI QUALITA' | STANDARD DI QUALITA' | MODALITA' DI VERIFICA |
|--|--|---|--|
| RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO CLIENTE | N° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione ed esecuzione della prestazione ambulatoriale | Entro 7-10 giorni (compatibilmente coi tempi tecnici imposti dalle condizioni fisiologiche della paziente e dai trattamenti scelti) | Monitoraggio a campionamento la 1° settimana di ogni trimestre |
| RISPETTO DELLA DIGNITA' DEL NOSTRO CLIENTE | Comfort all'interno di ogni stanza di osservazione | Letto, armadietto personalizzato, vassoio, aria condizionata, illuminazione naturale, servizi igienici | Visivo |
| INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA | Frequenza della pulizia dei servizi igienici | 1 pulizia al die | Tablette firme |
| | Disponibilità pagobancomat, carta di credito | A qualunque ora all'interno dell'orario di apertura | |
| | Documentazione sulla struttura | In Sala d'attesa e nelle stanza di osservazione è presente la Carta dei servizi. La struttura ha inoltre predisposto un sito Internet, una pagina sui principali social network (facebook, ecc) | Visivo |
| | INDICATORE DI QUALITA' | STANDARD DI QUALITA' | MODALITA' DI VERIFICA |
| GARANTIRE PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE | Identificazione degli operatori | Ogni operatore sanitaria è identificato con: - nome e cognome - titolo | Cartellino identificativo |
| | Aggiornamento del personale | Programma annuale di aggiornamento che può provvedere soggiorni anche in altri centri all'avanguardia | Presente programma |
| | Dotazione e tipologia delle attrezzature | Programma degli interventi di manutenzione | Presente programma |

SEZIONE QUARTA – MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

Eventuali reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'esecuzione delle prestazioni e dei trattamenti, vanno inoltrati alla Direzione Sanitaria, che, dopo aver svolto le adeguate indagini provvederà a rispondere.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

La prima settimana di ogni trimestre, la segreteria propone direttamente all'utente la compilazione di un questionario per la rilevazione della soddisfazione i cui risultati saranno periodicamente analizzati. I risultati saranno presentati all'intero personale e resi disponibili agli utenti per l'individuazione di aree critiche e opportuni interventi.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- D.Lgs n. 502/92, come modificato dal D.Lgs n. 517/93 (Riforma del Servizio sanitario Nazionale); in particolare l'art. 14 in materia di diritti dei cittadini;
- D.Lgs n. 229/99 (Riforma del Servizio Sanitario Nazionale)
- DPCM del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM del 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n. 261 dell'8/11/1994.
- Legge Regione Emilia Romagna n. 34/98 sulle modalità di rilascio delle autorizzazioni sanitarie, e s.m.i.
- DPCM del 19/05/1995 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Dlgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- Legge n. 40 del 19/02/2004: "Norme in materia di procreazione medicalmente assistita"
- Dlgs n° 81/2008 "Testo unico in materia di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro".
- DM del 21 luglio 2004: "Linee guida in materia di procreazione medicalmente assistita".
- DL n. 191 del 6/11/2007: "Attuazione della direttiva 2004/23/CE sulla definizione delle norme di qualità e di sicurezza per la donazione, l'approvvigionamento, il controllo, la lavorazione, la conservazione, lo stoccaggio e la distribuzione di tessuti e cellule umani".
- Sentenza Corte Costituzionale n. 151 dell'1/04/2009 dichiarante l'inammissibilità costituzionale dell'art 14, commi 2 e 3 (limitatamente alle parti indicate), della legge 19 febbraio 2004, n. 40.
- DL n. 16 del 6/01/2010: "Attuazione delle direttive 2006/17/CE e 6006/86/CE che attuano la direttiva 2004/23/CE per quanto riguarda le prescrizioni tecniche per la donazione, l'approvvigionamento ed il controllo dei tessuti e delle cellule umani, nonché per quanto riguarda le prescrizioni in tema di rintracciabilità, la notifica di reazioni ed eventi avversi gravi e determinate prescrizioni tecniche per la codifica, la lavorazione, la conservazione, lo stoccaggio e la distribuzione dei tessuti e delle cellule umani".
- Accordo, ai sensi dell'art. 6, comma 1, del D.L. n. 191 del 6/11/2007, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sul documento concernente: "Requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici delle strutture sanitarie autorizzate di cui alla L. 19/02/2004 n. 40 per la qualità e la sicurezza nella donazione,

l'approvvigionamento, il controllo, la lavorazione, la conservazione, lo stoccaggio e la distribuzione di cellule umane”.

- DGR 1487/2014: Recepimento del documento della conferenza delle regioni e delle province autonome del 4/09/2014 integrato con quanto previsto dall'accordo del 15/03/2012, recepito con DGR 927/2013
- DGR 853/2015: Recepimento dell'accordo stato-regioni del 25/03/2015: indicazioni operative per la gestione dei rapporti con i centri di PMA in materia di autorizzazione regionale.
- DL Ministero della Salute del 10 ottobre 2012: “Modalità per l'esportazione e l'importazione di tessuti, cellule e cellule riproduttive umani destinati ad applicazioni sull'uomo.
- DGR 1452/2016 del 06/10/2015: Requisiti specifici e l'Accreditamento dei Centri di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA).