

Poliambulatorio Privato  
**CENTRO PALMER**  
Direttore Sanitario Dr.ssa Maria Grazia Torelli

## CARTA DEI SERVIZI

PEC: [centropalmer@pec.it](mailto:centropalmer@pec.it)

Ventisettesima Versione (Ultimo Aggiornamento Gennaio 2022)

*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

<i>Dr.ssa M.G. Torelli</i> Direttore Sanitario e RAQ	<i>Dott. Giacomo Magri</i> Amministratore Unico e RAQ	<i>Dott. Luigi Muzii</i> Responsabile del Laboratorio
--	---	---

## VALIDITÀ DEL DOCUMENTO

La presente Carta dei Servizi è valida a partire da gennaio 2022.  
Successivamente, la carta dei servizi verrà revisionata e aggiornata per migliorare gli standard di qualità.

## SEZIONE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 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 (S.r.l.).

Il **1° giugno 1991** (con 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.

Il **6 marzo del 2002** (con 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 I e II livello .

Dal mese di **Gennaio 2021**, il Centro Palmer si è trasferito nella nuova sede in Via Gian Battista Isacchi n. 8 – 42124 - Reggio Emilia con autorizzazione del 04/01/2021 rilasciata dal Comune di Reggio Emilia.

A corollario, dal 1° Giugno 2020, il Centro ha aperto una ulteriore sede operativa in via Giacomo Matteotti a Rubiera. Nella struttura sono presenti dieci ambulatori.

Quanto sopra elencato, a dimostrazione della continua attenzione della Direzione nella ricerca di soluzioni organizzative, 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 specialisti al fine di completare i servizi a disposizione dei pazienti del Centro Palmer.

#### *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<sup>a</sup>- 14<sup>a</sup> 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 la Dott.ssa Maria Grazia Torelli, Direttore Sanitario del Centro, La Dott.ssa Alessandra Banfi e la Dott.ssa Elena Ronzoni.

## 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 seguenti principi:

- 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 Punto prelievi e Seminologia.

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

dal lunedì al sabato: h. 8:00 – 20:00

domenica: h. 8:00 – 14:00

ai numeri di telefono: 0522/792400 oppure 0522/307856 o via e-mail: [segreteria@centropalmer.it](mailto: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 Isacchi 8.

**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 Kennedy.

Girare a destra in direzione Parma proseguendo diritto sino alla struttura sita in una laterale della stessa via Kennedy.

**In autobus:** Il Centro è comodamente servito dall'autobus urbano della linea 9 con fermata presso il distributore di benzina per auto IP.

**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 9 con fermata presso il distributore di benzina per auto.

Informazioni sulle modalità di accesso, sulle prestazioni e su come arrivare sono disponibili anche sul sito Web della struttura ([www.centropalmer.it](http://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:

- Sala d'attesa
- 1 Segreteria aventi 3 postazioni operatrici per la parte di accettazione pazienti;
- 2 segreterie per la parte di fatturazione delle prestazioni;
- 13 Ambulatori;
- 1 punto prelievi;
- 1 Ambulatorio chirurgico
- 2 Laboratori (uno di diagnostica seminologica e uno di embriologia);
- 1 stanza di stoccaggio materiale biologico crioconservato (sala criobiologica);
- 1 stanza di lavaggio e decontaminazione;
- 1 stanza di sterilizzazione;
- 1 stanza di osservazione con tre letti;
- Doppi Servizi Igienici a disposizione del Pubblico
- Doppi Servizi Igienici riservati agli Operatori e siti all'interno degli spogliatoi.

## 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](http://www.centropalmer.it) e [www.pma.centropalmer.it](http://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	<b><i>Immediato</i></b>
PAP test *	7 – 10 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi dal laboratorio "Test" di Modena
Ecografia ginecologica	<b><i>Immediato</i></b>
Laser Ginecologico	<b><i>Immediato</i></b>
Ecografia ostetrica (1° e 3° trimestre)	<b><i>Immediato</i></b>
Ecografia ostetrica (2° trimestre)	<b><i>Immediato</i></b>
Ecografie morfologiche di 2° livello	<b><i>Immediato</i></b>
Ecografie per gravidanze a rischio e per ritardo di crescita fetale	<b><i>Immediato</i></b>
Ecografie senologiche	<b><i>Immediato</i></b>
Ecografie alla tiroide	<b><i>Immediato</i></b>
Sonoisterosalpingografia	<b><i>Immediato</i></b>
Amniocentesi *	Entro 15 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e diagnosi dal laboratorio "Test" di Modena
Prelievo di sangue periferico per cariotipo ed indagini in biologia molecolare *	Entro 15: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e diagnosi dal laboratorio "Bianalisi"
Villocentesi *	Entro 15 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Test" di Modena
Traslucenza nucale	<b><i>Immediato</i></b>
Test sul DNA Fetale da prelievo materno	Entro 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	<b>Immediato</b>
Inseminazione intrauterina e paracervicale omologa	<b>Immediato</b>
Colloqui per sterilità	Alla consegna esami richiesti
Visite pediatriche (0 – 18 anni)	<b>Immediato</b>
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 Bianalisi di Reggio Emilia.
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	Entro 1 ora dalla raccolta del campione biologico
Spermiocoltura *	10 – 12 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Bianalisi" di Reggio Emilia
Test di capacitazione	Entro 1 ora dalla raccolta del campione biologico

## **ORGANICO DEL CENTRO PALMER SRL**

---

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

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

SEGRETERIA:

Monica Barbieri, Angela Bacci, Silvia Longhi, Chiara Saccani, Sara Salardi, Paolo Sanna, Igor Bonetti, Loubna Sadek.

SEGRETERIA DI DIREZIONE:

Elisa Sanna

RESPONSABILE MARKETING E COMUNICAZIONE:

Montagna Creativa

AMMINISTRATORE UNICO E RAQ:

Dott. Giacomo Magri

DIRETTORE TECNICO:

Ing. Eugenio Oliva

RESPONSABILE PRIVACY (DPO – DATA PROTECTION OFFICER):

Avv. Nicola Bianchini

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 Francesca Valli

Dott.ssa Elena Ronzoni Dott.

Martino Abrate

Dott. Emilio Giuliano

Dott.ssa Giulia Dante

Dott. Giuseppe Nucera

Dott. Arcangelo Colonna

- **NEONATOLOGIA E**

- PEDIATRIA**

- Dott.ssa Cristiana Magnani

- **SENOLOGIA**

Dott.ssa Patrizia Rani

- **UROLOGIA –**

- ANDROLOGIA**

Dott. Edoardo Pescatori; Dott.

Giovannalberto Pini Dott.

Gianfranco Contalbi

Dott. Enrico Casolari

Dott. Giovanni Ferrari

Dott. Lorenzo Gatti

- **ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO**

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

Dott.ssa Giovanna Spinzo

Dott.ssa Vittoria Neri

- **MEDICINA DELLO SPORT**

Dott. Franco Taglia

- **CARDIOLOGIA**

Dott. Franco Taglia

Dott. Igor Monducci

Dott.ssa Paola Franceschetti

- **DIETOLOGIA E NUTRIZIONE**

Dott. Fabrizio Malipiero

Dott. Massimiliano Lanzoni

Dott.ssa Sabrina Saltini

- **FISIOTERAPIA**  
Sara Chiesa  
Daniele Camminati
  
- **PNEUMOLOGIA**  
Dott. Massimiliano Manzotti
  
- **CHIRURGIA GENERALE**  
Dott. Claudio Pedrazzoli
  
- **ORTOPEDIA – CHIRURGIA DELLA  
MANO**  
Dott.ssa Antonia Russomando  
Dott. Andrea Pellegrini  
Dott. Rodolfo Rocchi  
Dott. Giovanni Battista Camurri
  
- **OCULISTICA**  
Dott. Tommaso Dalia  
Dott.ssa Maria Grazia Mirijello
  
- **OTORINOLARINGOIATRIA**  
Dott. Verter Barbieri  
Dott. Maurizio Masetti
  
- **OSTEOPATA**  
Stefano Barozzi
  
- **PODOLOGIA**  
Dott.ssa Felicia Carfagna
  
- **AGOPUNTURA**  
Dott.ssa Katia Pigozzi  
Dott.ssa Vanessa Castorini

- **PSICOLOGIA**  
Dott.ssa Lorena Agazzi  
Dott.ssa Francesca Fontanesi  
Dott.ssa Emanuela Miselli  
Dott.ssa Letizia Ravalli
  
- **BIOLOGIA**  
Dott. Luigi Muzii – Responsabile di Laboratorio  
Dott.ssa Elena Simonazzi
  
- **BIOLOGO**  
**GENETISTA**  
Dott. Lamberto Camurri
  
- **OSTETRICHE**  
Dott.ssa Lede Reggiani (Riabilitazione Pavimento Pelvico)  
Dott.ssa Filomena Di Bernardo
  
- **INFERMIERA**  
**PROFESSIONALE**  
Federica Monti



## SEZIONE TERZA – STANDARD DI QUALITA',

### IMPEGNIQUALITÀ'

	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, comodini, aria condizionata, illuminazione naturale, servizi igienici	Visivo
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	Frequenza della pulizia dei servizi igienici	1 pulizia al die	Tabelle 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

---

A cadenza regolare, 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 provincie 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).