



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

CARTA DEI SERVIZI

casella di posta elettronica certificata: centropalmer@pec.it

Versione in Italiano n° 28 (Aggiornata al 04 febbraio 2025)

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 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 ha contribuito a determinare la scelta di una nuova sede più confacente alle esigenze non solo dei professionisti ma anche dei pazienti.

L'obiettivo della Carta dei Servizi è di coinvolgere direttamente il cittadino nella gestione della propria salute.

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

VALIDITÀ DEL DOCUMENTO

La presente Carta dei Servizi è valida da febbraio 2025.

La Carta dei Servizi verrà revisionata e aggiornata annualmente 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.

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 nell'attuale sede sita in Via Gian Battista Isacchi n. 8 – 42124 - Reggio Emilia con autorizzazione del 04/01/2021 rilasciata dal Comune di Reggio Emilia.

Precedentemente, dal 1° Giugno 2020, il Centro ha aperto una ulteriore sede operativa in via Giacomo Matteotti a Rubiera.

Quanto sopra elencato a dimostrazione della continua attenzione della Direzione nella ricerca delle migliori soluzioni organizzative, strutturali e clinico-sanitarie.

Presentazione del Poliambulatorio

Il Centro Palmer, attraverso il contributo di tutti i professionisti che operano al suo interno, si propone di essere un poliambulatorio di riferimento per la salute della cittadinanza. In particolare, in virtù della sua storia, si pone come eccellenza nella diagnosi e cura della salute della donna.

Altre informazioni generali

Nell'autunno del 2001, la struttura ha ottenuto la **Certificazione del Sistema di Qualità** secondo la norma UNI EN ISO 9001:1994 da parte dell'ente certificatore **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, in seguito, secondo l'edizione 2008 della medesima norma. Ciò a conferma del costante impegno della Direzione e di tutti i Collaboratori nel garantire l'aggiornamento e il rispetto delle procedure volte alla definizione e al controllo degli standard di qualità preposti.

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

Sottolineiamo con orgoglio che i ginecologi ecografisti del Centro Palmer, dopo un corso teorico e dopo un training diagnostico specifico tenutosi a marzo 2004, hanno superato l'esame pratico dalla **Fetal Medicine Foundation** (Prof. Nicolaides – Londra) ottenendo la certificazione necessaria per eseguire l'ecografia della 11^a-14^a settimana (comunemente nota come Translucenza Nucale) secondo le linee guida internazionali.

All'interno della nostra equipe di medici, hanno ottenuto questa certificazione di abilitazione la Dott.ssa Maria Grazia Torelli (Direttore Sanitario del Centro) e la Dott.ssa Anna Paturzi.

OBIETTIVI GENERALI

IL NOSTRO OBIETTIVO È TUTELARE LA SALUTE DELLA DONNA, DELL'UOMO E DEL NASCITURO: A QUESTO SCOPO, METTIAMO A DISPOSIZIONE LA QUALITÀ INTRINSECA DEL NOSTRO SERVIZIO NELL'ACCOMPAGNARE LA DONNA NELLA SUA VITA RIPRODUTTIVA (DALL'ADOLESCENZA ALLA MENOPAUSA; DALLA FECONDAZIONE ALLA NASCITA PASSANDO PER TUTTE LE FASI DELLA GRAVIDANZA).

Ci impegniamo a:

- GARANTIRE PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE all'avanguardia e costantemente aggiornate.
- FAVORIRE L'ACCESSO DELL'UTENZA riducendo al minimo le liste di attesa.
- INFORMARE CORRETTAMENTE E CHIARAMENTE i pazienti su tutto ciò che concerne il loro stato di salute, mettendoli in condizione di decidere consapevolmente.

La Carta dei Servizi del Centro fornisce evidenza agli utenti del rispetto dei seguenti principi fondamentali:

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

MODALITÀ DI ACCESSO

Ai servizi del Poliambulatorio Centro Palmer si può accedere:

a) per gli specialisti operanti all'interno degli ambulatori:

- previa prenotazione dell'appuntamento (le specifiche sono dettagliate a seguire): gli operatori del Centro Palmer avranno cura di soddisfare le esigenze dell'utenza nel minor tempo possibile rispettando gli standard operativi illustrati in questo documento ufficiale.
- L'accesso dei Pazienti al Poliambulatorio avviene prendendo contatto con la segreteria del Centro Palmer (*dal lunedì al sabato: h. 08:00 – 20:00*) secondo le seguenti modalità:
 - - ai numeri di telefono: 0522/792400 e 0522/307856
 - - via e-mail: segreteria@centropalmer.it

b) per il punto prelievi:

- senza la necessità di prenotare l'appuntamento ma recandosi presso il Centro Palmer dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 10:00. Il sabato dalle ore 08:00 alle ore 09:30.

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 rotonda, prendere la seconda uscita e percorrere il viale lungo il torrente Crostolo sino al secondo incrocio con semaforo, quello con la Via Kennedy.

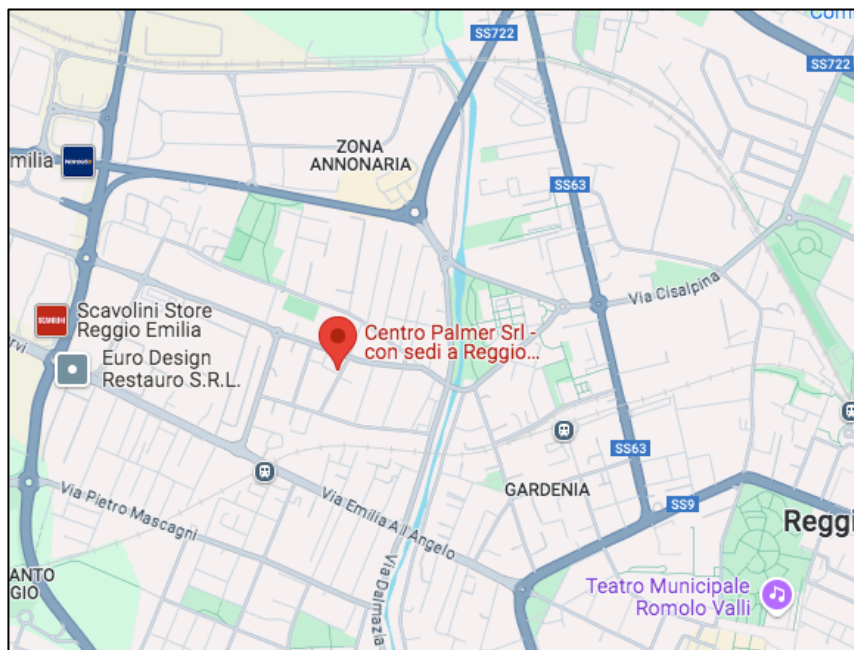
Girare a destra in direzione Parma proseguendo diritto sino alla struttura sita in una laterale della stessa via Kennedy.

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

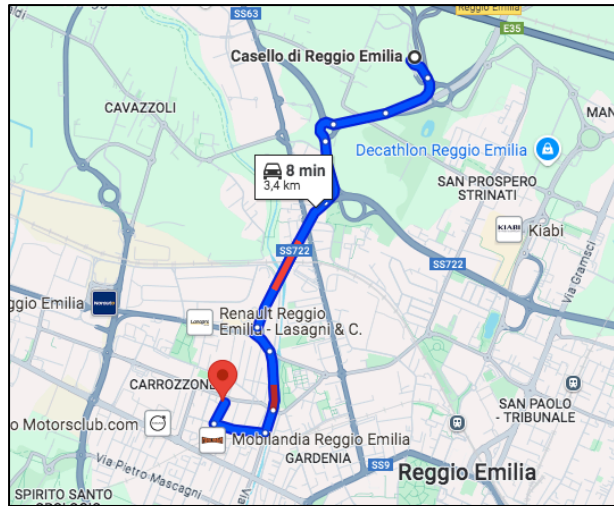
In aereo: gli aeroporti di riferimento sono quelli di Bologna (da cui Reggio Emilia dista circa 60 Km di autostrada) e Parma (la distanza è di circa 30 Km di autostrada).

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.

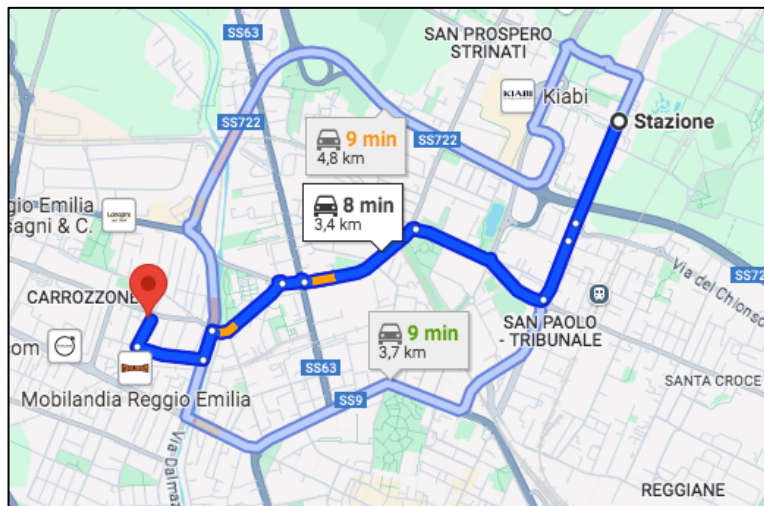
Informazioni sulle modalità di accesso, sulle prestazioni e su come arrivare sono disponibili anche sul sito Web della struttura (www.centropalmer.it).



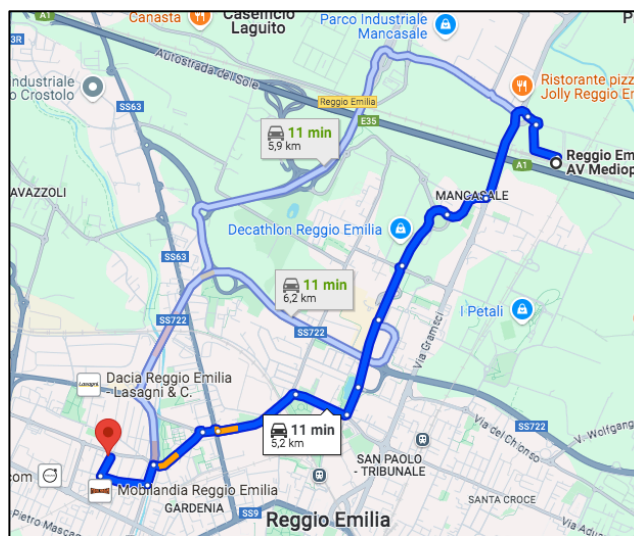
Poliambulatorio Centro Palmer – Via Isacchi 8 – Reggio Emilia



Come arrivare al Centro Palmer dal Casello autostradale uscita Reggio Emilia



Come arrivare al Centro Palmer in auto dalla Stazione di Reggio Emilia (Piazzale Marconi, 1)

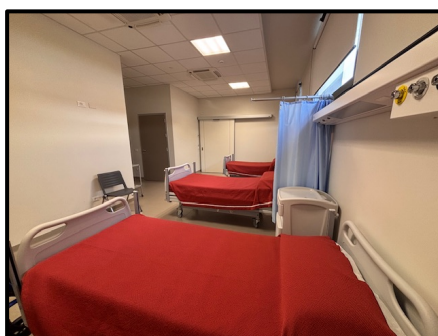
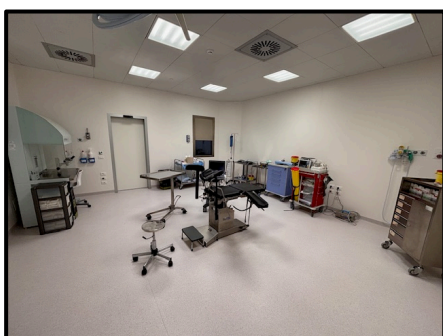


Come arrivare al Centro Palmer in auto dalla Stazione AV Mediopadana di Reggio Emilia (Via Città del tricolore)

LA STRUTTURA

Il Centro Palmer è collocato su due piani 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 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 sono fornite dal personale anche via e-mail.

Presso il Centro Palmer è archiviata la documentazione sanitaria dei pazienti. La consegna di copia della documentazione clinica è effettuata solo all'interessato (o a persona munita di delega) in un arco temporale di 7 giorni lavorativa dalla data della richiesta (previa compilazione di apposita modulistica).

SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

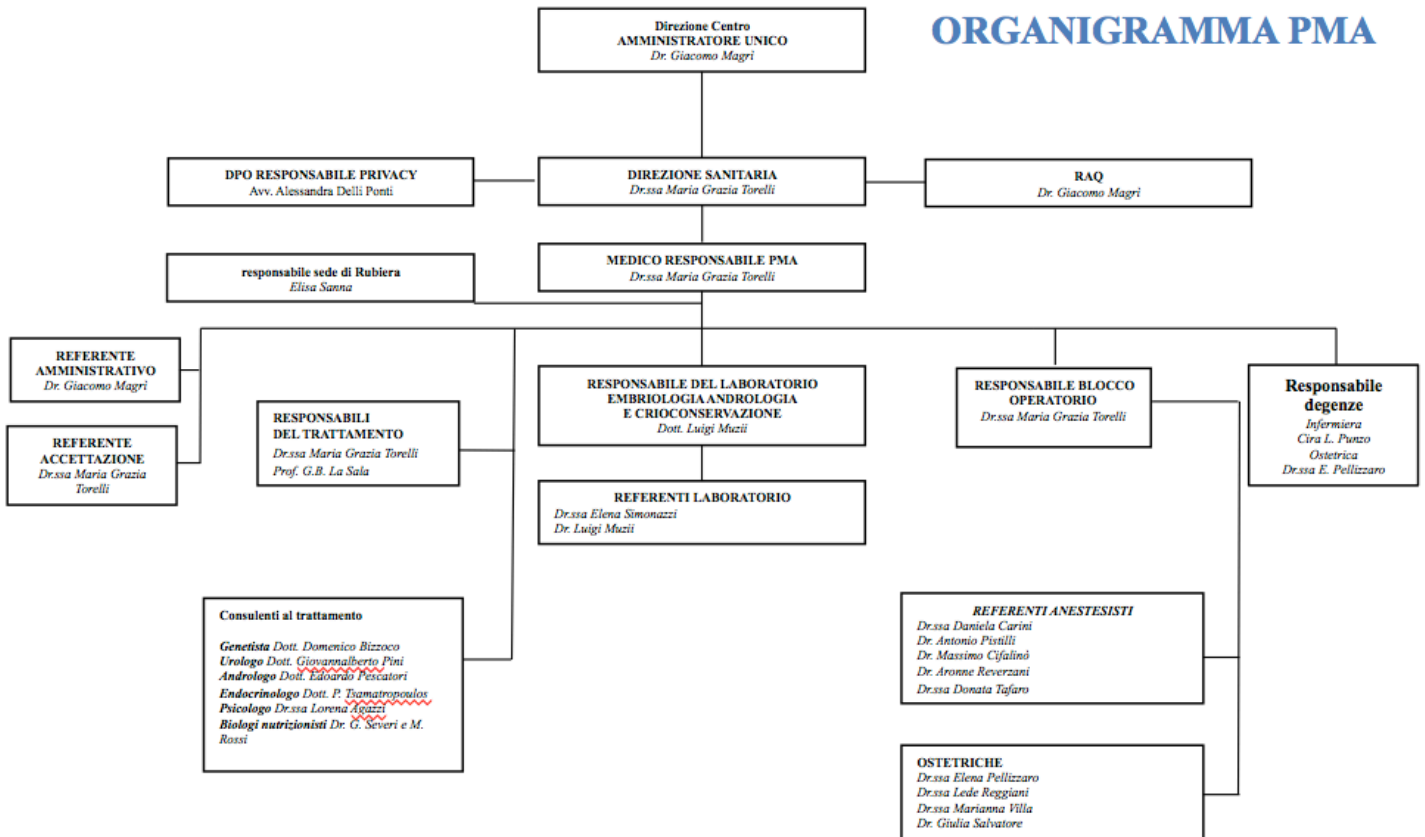
PRESTAZIONE	TEMPO DI CONSEGNA REFERTO
Visita Medica	<i>Immediato</i>
PAP test *	Entro 10 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato in outsourcing per l'esecuzione dell'analisi.
Ecografia ginecologica	<i>Immediato</i>
Laser Ginecologico	<i>Immediato</i>
Ecografia ostetrica (1° e 3° trimestre)	<i>Immediato</i>
Ecografia ostetrica (2° trimestre)	<i>Immediato</i>
Ecografie morfologiche di 2° livello	<i>Immediato</i>
Ecografie per gravidanze a rischio e per ritardo di crescita fetale	<i>Immediato</i>
Ecografie senologiche	<i>Immediato</i>
Ecografie alla tiroide	<i>Immediato</i>
Sonoisterosalpingografia	<i>Immediato</i>
Amniocentesi *	Entro 15 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato in outsourcing per l'esecuzione dell'analisi.
Prelievo di sangue, sangue periferico per indagini genetiche o di biologia molecolare *	Entro 30 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato in outsourcing per l'esecuzione dell'analisi.
Villocentesi *	Entro 15 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato in outsourcing per l'esecuzione dell'analisi.
Traslucenza nucale	<i>Immediato</i>
Test sul DNA Fetale da prelievo materno	Entro 15 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato in outsourcing per l'esecuzione dell'analisi.
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
Inseminazione intrauterina e paracervicale omologa	Immediato
Colloqui per sterilità	Alla consegna esami richiesti
Visite pediatriche (0 – 18 anni)	Immediato
Agoaspirati e biopsie diagnostiche	Entro 7 giorni lavorativi (esame effettuato presso i laboratori di Anatomia Patologica dell'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia).

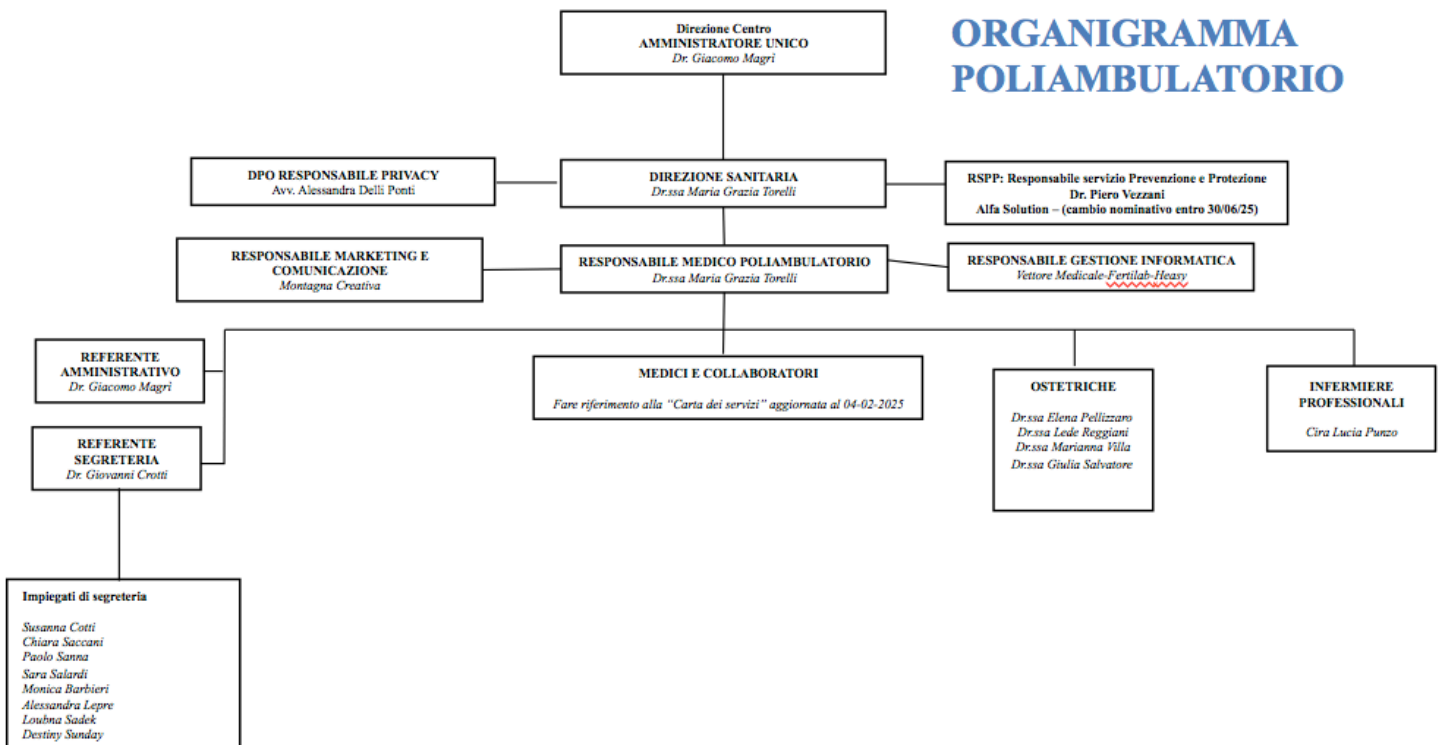
SETTORE DI CHIMICA - CLINICA	
Bi – Test	Entro 5 giorni lavorativi (esame effettuato presso i laboratori Synlab di Brescia).
SETTORE DI SEMINOLOGIA	
Crioconservazione liquido seminale	Entro 2 ore dalla raccolta del campione
Crioconservazione ovociti ed embrioni	Viene segnalato sulla cartella clinica della 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 *	Entro 7 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato in outsourcing per l'esecuzione dell'analisi.
Test di separazione nemaspermica (o di capacitazione)	Entro 2 ore dalla raccolta del campione biologico
Test di frammentazione del DNA spermatico	Entro 3 ore dalla raccolta del campione biologico

ORGANICO DEL CENTRO PALMER SRL

ORGANIGRAMMA PMA



ORGANIGRAMMA POLIAMBULATORIO



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

DOTT.LUIGI MUZZI: Responsabile del Laboratorio di Seminologia e Embriologia.

DOTT.SSA ELENA SIMONAZZI: Referente del Laboratorio di Seminologia e Embriologia.

SEGRETERIA:

Monica Barbieri, Susanna Cotti, Chiara Saccani, Sara Salardi, Paolo Sanna, Loubna Sadek, Destiny Sunday.

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. Alessandra Delli Ponti

MEDICI SPECIALISTI SUDDIVISI PER BRANCA MEDICA:

- **GINECOLOGIA**

Dott.ssa Maria Grazia Torelli

Dott.ssa Patrizia Dall'Ara

Dott.ssa Luisella Dessanti

Dott. Martino Abrate

Dott. Arcangelo Colonna

Prof. G.B. La Sala

Dott. Maurizio Filippini

Dott.ssa Anna Paturzi

Dott.ssa Rossella Montanari

Dott.ssa Chiara Cimmino

- **NEONATOLOGIA E
PEDIATRIA**

Dott.ssa Cristiana Magnani

Dott.ssa Cinzia Paderna

- **SENOLOGIA**

Prof. C. Tinterri

Dott. P.R. Tangari

Dott. G. Levrini

- **UROLOGIA –
ANDROLOGIA**

Dott. Edoardo Pescatori

Dott. Giovannalberto Pini

Dott. Enrico Casolari

Dott. Maurizio Paterlini

Dott. Augusto Pollastri

Dott.ssa Giordana Ferraioli

- **ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA**

Dott. Petros Tsamatropoulos

Dott.ssa Roberta Lunghi

Dott. Elio Bruni

- **DERMATOLOGIA E
VENEROLOGIA**

Dott. Andrea Megna

Dott.ssa Gioia Pedroni

- **ALLERGOLOGIA**

Dott.ssa Alessia Cocconcelli

Dott. Marco Rivi

Dott. Raffaele Brancaccio

- **MEDICINA INTERNA E
INFETTIVOLOGIA**

Dott. Guido Menozzi

- **MEDICINA ESTETICA**

Dott.ssa Giovanna Carloni

Dott. Maria Cristina Mazzini

Dott. Eros Curti

Dott. Lorenzo Carito

Dott.ssa Elisa Bonetti

- **MEDICINA DELLO SPORT**

Dott. Franco Taglia

Dott. Claudio Torrisi

Dott. Fabio Barbieri

Dott. Igor Monducci

- **CARDIOLOGIA**

Dott. Franco Taglia

Dott. Igor Monducci

Dott.ssa Paola Franceschetti

- **DIETOLOGIA E NUTRIZIONE**

Dott. Fabrizio Malipiero

Dott. Massimiliano Lanzoni

Dott. Giacomo Severi

Dott.ssa Marica Rossi

Dott.ssa Giulia Ricchi

Dott.ssa Maria Luz Vilorio

Dott. Sebastian Lugli

Dott. Alessandro Conte

Dott. Emanuele Menozzi

Dott. Paolo Bonola

- **FISIATRIA**

Dott.ssa Lucia Ricci

- **FISIOTERAPIA**

Dott. Daniele Camminati

Dott. Davide D'Alessandro

Dott.ssa Giulia Pennacchi

- **PNEUMOLOGIA**

Dott. Massimiliano Manzotti

- **CHIRURGIA GENERALE**

Dott. Claudio Pedrazzoli

- **ORTOPEDIA**

Dott.ssa Antonia Russomando

Dott. Andrea Pellegrini

Dott. Gianni Richeldi

Dott.ssa Margherita Giovanelli

Dott.ssa Giulia Groppi

Dott. Marco Cassago

Dott. Vittore Costa
Dott. Domenico Simonetti

- **OCULISTICA**

Dott. Mirco Braghioli
Dott.ssa Maria Grazia Mirijello
Dott. Pietro Procopio

- **OTORINOLARINGOIATRIA**

Dott. Verter Barbieri
Dott. Maurizio Masetti
Dott. Corrado Neroni
Dott. Federico Lami
Dott. Paolo Russo
Dott.ssa Eleonora Lovati

- **OSTEOPATA**

Remigio Del Sole
Fabio Cannarile
Emanuele Frazzetta

- **PODOLOGIA**

Dott. Gianluca Pullini

- **AGOPUNTURA**

Dott.ssa Maria Elena Strozzi

- **PSICOLOGIA**

Dott.ssa Lorena Agazzi
Dott.ssa Francesca Fontanesi
Dott.ssa Letizia Ravalli
Dott.ssa Aurora Mele
Dott. Tommaso Manari

- **NEUROLOGIA**
Dott.ssa Francesca Brindani
Dott. Francesco Misirocchi
- **GASTROENTEROLOGIA**
Dott. Paolo Cecinato
Dott. Giorgio Bertoni
- **GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA**
Dott. Giuseppe Pagliaro
- **CHIRURGO MAXILLO FACCIALE**
Dott. Giuseppe Perlangeli
- **CHIRURGO BARIATRICO**
Dr. Vincenzo Borelli
- **CHIRURGO VASCOLARE**
Dott. Francesca Benassi
Dott. Antonio Rumolo
- **LOGOPEDISTA**
Dott. Valeria Zanetti
- **PROCTOLOGO**
Dr.ssa Chiara Casiraghi
- **BIOLOGIA**
Dott. Luigi Muzii – Responsabile di Laboratorio
Dott.ssa Elena Simonazzi
- **BIOLOGO GENETISTA**
Dott. Domenico Bizzoco
Dott. Sergio Carlucci
Dott. Lamberto Camurri
- **OSTETRICHE**
Dott.ssa Lede Reggiani
Dott.ssa Elena Pellizzaro
Dott.ssa Marianna Villa
Dott.ssa Giulia Salvatore
- **INFERMIERA**
PROFESSIONALE
Dott.ssa Cira Lucia Punzo
Dott.ssa Adele Noce

SEZIONE TERZA – STANDARD DI QUALITA’

	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, armadio personalizzato, comodi, 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).