

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono:

- uguaglianza ed imparzialità di tutti i cittadini;
- rispetto della dignità del cittadino;
- riconoscimento del diritto di scelta del cittadino;
- partecipazione del cittadino al miglioramento del servizio;
- efficienza ed efficacia nell'erogazione delle prestazioni;
- continuità e regolarità del servizio.

Questi principi tutelano i diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati dall'Istituto Sherman.

STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto Sherman ha sviluppato un programma di miglioramento continuo al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle esigenze dei cittadini. Gli standard di qualità riguardano:

- l'informazione, l'accoglienza e la cortesia del personale monitorate mediante la realizzazione di un questionario annuale sulla soddisfazione dei clienti;
- l'affidabilità dei risultati, attestata dai controlli di qualità esterni certificati dal Centro di Ricerca Biomedica della Regione Veneto e dai controlli di qualità interni svolti quotidianamente;
- la tutela dell'utente, garantita dalla sua attiva partecipazione ai programmi di miglioramento organizzativo mediante le segnalazioni ai direttori responsabili delle varie specialità.



ISTITUTO SHERMAN s.r.l.

Santa Croce, 505 - Piazzale Roma
tra la COOP 2 e 3 - Tel. e Fax 041 5287278



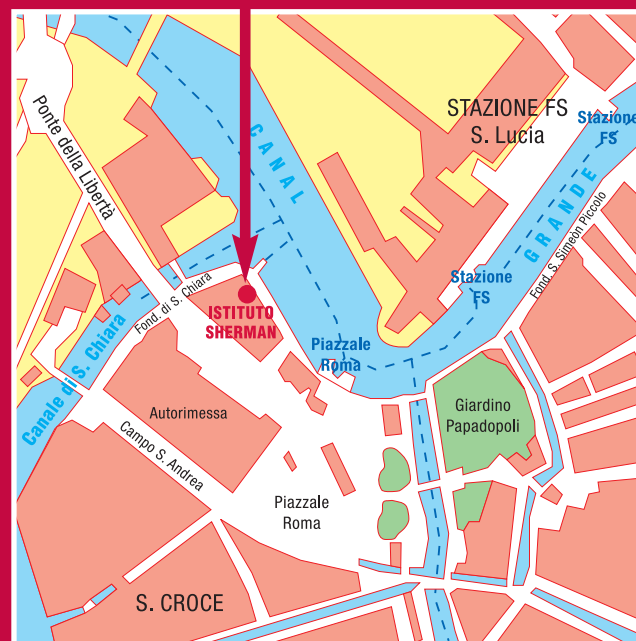
CARTA DEI SERVIZI SANITARI

ISTITUTO SHERMAN

⊕ Convenzionato ULSS

**PRELIEVI DEL SANGUE
ESAMI DELLE URINE**

**in Piazzale Roma
a Venezia**



ISTITUTO SHERMAN s.r.l.

⊕ Convenzionato ULSS

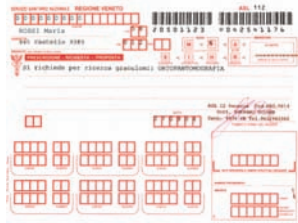
Sede di VENEZIA: San Marco, 5369/A
LABORATORIO ANALISI - CARDIOLOGIA
RADIOLOGIA - MAMMOGRAFIA - ECOGRAFIA

Sede di MESTRE: Via Carrer, 232
quartiere Pertini - Bissuola
LABORATORIO ANALISI - CARDIOLOGIA



PRESENTAZIONE

L'Istituto Sherman, presente nel territorio veneziano dal 1946, ha recentemente aperto un nuovo punto prelievi in Piazzale Roma a Venezia per rispondere alle esigenze sanitarie di tutti i cittadini e garantirne, in collaborazione con i Medici Curanti, il **diritto alla salute**.



Alla velocità e qualità delle prestazioni si aggiunge il **vantaggio della convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale** che garantisce l'accessibilità attraverso il pagamento del ticket o gratuitamente, in caso di esenzione.

Il nuovo punto prelievi si trova a Santa Croce 505, davanti all'attracco dei vaporetti, tra la Coop n. 2 e la Coop n. 3 presso gli studi medici.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

I prelievi del sangue e il ritiro dei campioni biologici (urine e feci) si effettuano dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 9.00 **senza appuntamento**.

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi della Legge 675/96, circa il trattamento dei dati sensibili che sono conservati sotto il rigoroso vincolo del segreto professionale.

Il pagamento del ticket avviene all'atto dell'accettazione; il referto viene consegnato esclusivamente all'utente che ha richiesto la prestazione o a un suo delegato in forma scritta.

Su richiesta è disponibile l'invio del referto a domicilio.

PREPARAZIONE DEL PAZIENTE AL PRELIEVO DI SANGUE

- Prima del prelievo di sangue è in generale prescritto il digiuno (8-10 ore), per i trigliceridi è consigliato un digiuno più lungo (12-14 ore).
- Per i neonati può essere sufficiente il digiuno di 3-4 ore.
- Se il paziente durante tale periodo dovesse avvertire la sensazione di sete, può assumere 1-2 bicchieri di acqua.



- Durante il digiuno devono essere evitati il fumo, l'assunzione di sostanze alcoliche e, previo consenso del Medico Curante, l'assunzione di farmaci quali ansiolitici, sonniferi, analgesici, antiinfiammatori, antibiotici e vitamine.
- La composizione del pasto che precede il digiuno deve essere quella abituale, evitando sia gli eccessi che le restrizioni.
- Durante il tragitto per raggiungere il laboratorio di analisi il paziente non deve effettuare sforzi fisici intensi con sudorazione.

ISTRUZIONI PER IL PRELIEVO DI SANGUE

Prima del prelievo

Posizione corretta: braccio disteso e mano stretta a pugno per permettere di localizzare il punto di prelievo.



Durante il prelievo

Posizione corretta: braccio rilassato, disteso e a mano chiusa per permettere un corretto e veloce prelievo.



Dopo il prelievo

Posizione corretta: braccio rilassato, disteso e a mano aperta; il cotone va premuto nel punto esatto del prelievo, con il pollice, per 5 minuti, per evitare il formarsi di eventuali piccoli ematomi.



RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI

Per l'esame dei campioni biologici (urine, feci, etc.) riveste molta importanza la raccolta corretta del materiale, la cui modalità va richiesta al personale dell'accettazione o al Medico Curante.