



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
**EMILIA-ROMAGNA**  
**Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola**

**Dipartimento Medico Oncologico**

## **CARTA DEL SERVIZIO STRUTTURA SEMPLICE GENETICA MEDICA**

*Gentile Signora, Gentile Signore, benvenuta/o nel nostro Servizio.*

*Questa carta presenta l'equipe che si prenderà cura di lei, l'organizzazione della nostra attività e gli impegni che ci assumiamo per la correttezza dei percorsi assistenziali di nostra competenza. A lei chiediamo cortesemente di collaborare con un comportamento responsabile e corretto nel reciproco rispetto del Patto di qualità*

**Punto di ascolto-Segreteria** Ospedale Vecchio di Imola - Via Amendola 8 - Imola

**Orario di apertura al pubblico:**

dal lunedì al venerdì (escluso il giovedì) dalle 9 alle 11

tel. 0542 604050; fax 0542 604225

e-mail: [genetica@ausl.imola.bo.it](mailto:genetica@ausl.imola.bo.it)

centralino: 0542662111

### **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio fornisce prestazioni cliniche (visite e consulenze genetiche)

#### **Settore Clinico**

Il servizio clinico di Genetica medica svolge attività di diagnosi e di consulenza genetica.

Fa parte della rete regionale dei Servizi di Genetica medica, con la funzione di centro di riferimento territoriale ("spoke").

L'attività diagnostica è finalizzata all'inquadramento diagnostico-genetico di patologie da accertata o sospetta causa genetica.

La consulenza genetica è un processo di comunicazione mediante il quale le persone affette o a rischio di essere affette da malattie geneticamente determinate sono informate sulla natura della malattia, sulle probabilità di svilupparla e di trasmetterla, e sulle opzioni possibili nella sua gestione e nella pianificazione familiare.

Le malattie genetiche possono interessare qualunque apparato corporeo e ogni epoca della vita: per tale motivo possono accedere al servizio persone di ogni età.

La comunicazione tra il genetista e l'utente avviene nel rispetto dei valori e delle esperienze di quest'ultimo e si propone di fornire informazioni e sostegno in modo imparziale e non direttivo.

#### **Modalità di prenotazione**

È possibile prenotare le prestazioni cliniche rivolgendosi, anche telefonicamente, alla segreteria del Servizio (tel. 0542-604050) dal lunedì al venerdì (escluso di giovedì) dalle ore 9 alle ore 11.

Le prestazioni sono a carico del Servizio sanitario regionale (fatto salvo il ticket, qualora dovuto) per cui occorre portare l'impegnativa del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta oppure dello Specialista che le ha prescritte.

#### **Consegna dei referti**

Ogni prestazione si conclude con un referto scritto le cui modalità di consegna saranno concordate direttamente con l'utente.

Se l'utente che ha scelto di ritirare personalmente il referto è impossibilitato a farlo, il ritiro può essere effettuato da altra persona autorizzata con delega scritta e fotocopia di un documento di identità di entrambi (utente e delegato).

Il ritiro dei referti può essere fatto nell'orario di apertura della Segreteria (tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 11).

Se l'Utente ha scelto la spedizione a domicilio, i referti sono inviati per posta gratuitamente ai residenti del territorio aziendale e previa consegna di busta affrancata ai non residenti.

#### **La tutela della privacy**

Le notizie sulla sua salute possono essere fornite solo a lei o a persona da lei designata.

Come previsto dall'articolo 13 Regolamento U.E 2016/679; le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali degli assistiti, da parte dell'Azienda USL di Imola, sono visionabili nel sito dell'Azienda [www.ausl.imola.bo.it](http://www.ausl.imola.bo.it) – Sezione "Privacy". Inoltre possono essere visionate e ritirate in copia presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in V.le Amendola 2 Imola, nonché presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

#### **L'ascolto e l'informazione**

Le prestazioni di laboratorio sono precedute da una raccolta dati e da un colloquio informativo tenuto da personale qualificato che le illustra le caratteristiche dell'esame e il consenso informato specifico.

Un Medico genetista è a disposizione per consegnarle personalmente e spiegarle il referto di visite, consulenze genetiche e test citogenetici con riscontro patologico.

Il punto d'ascolto e il sito [www.geneter.it](http://www.geneter.it) forniscono informazioni sui referenti dei singoli settori di attività.

## **IL PATTO della QUALITA'**

### **Le garanzie dell'unità operativa**

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione.
- Prenotazione diretta (presso il servizio o telefonica) per tutte le prestazioni eseguite.
- Chiarezza, completezza e tempestività delle informazioni.
- Tempi di refertazione entro i termini stabiliti dalla Società Italiana di Genetica umana.
- Collaborazione attiva con altri Centri in Italia o all'estero per eventuali approfondimenti diagnostici.

### **I doveri degli utenti e dei famigliari**

- Rispetto degli altri utenti.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro.
- Rispetto delle regole di accesso al servizio.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo)  
È vietato l'uso di qualunque dispositivo (per esempio videotelefono, tablet, macchina fotografica, ecc...) per la raccolta e la diffusione di immagini, suoni e video delle persone presenti nelle strutture aziendali.  
L'uso improprio e la diffusione illegittima di informazioni e foto lesive dell'immagine dell'Azienda e della riservatezza dei terzi e dei professionisti aziendali sarà valutata nelle opportune sedi.

### **Disdetta di un appuntamento**

Gli appuntamenti, prenotati per una visita o consulenza genetica o per un esame di laboratorio, possono essere annullati o anche spostati con una semplice comunicazione telefonica, possibilmente almeno tre giorni prima della data fissata. La disdetta tempestiva di una prenotazione è segno di responsabilità e di senso civico, poiché consente di inserire nella lista altri pazienti in attesa e di migliorare il servizio nell'interesse e nel rispetto di tutti.

### **Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)**

L'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) ed il Comitato Consultivo Misto (CCM) sono garanti del patto di qualità: accolgono segnalazioni, promuovono le azioni di miglioramento e verificano il gradimento della degenza con il questionario annuale della qualità percepita. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Viale Amendola, 2 - Imola. tel. 0542 604121- fax 0542 604247 - e-mail: [urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it)