

CARTA DEI SERVIZI

**LABORATORIO ANALISI CLINICHE
S. EMERENZIANA DI GIOVANNI TIMARCO SAS**

**LABORATORIO DI ANALISI DI BASE
P. IVA E C. F. 01201301007**

**PIAZZA S. EMERENZIANA, N. 2
C.A.P. 00199**



Carta dei Servizi

LABORATORIO ANALISI CLINICHE
"S.EMERENZIANA"
P.zza S.Emereziana n.2
00199 Roma tel. 062.160.15

Rev. Ed.

0.5

del

10.01.2024

CDS

Titolare del Documento

LABORATORIO ANALISI CLINICHE S. EMERENZIANA DI GIOVANNI TIMARCO SAS

LABORATORIO ANALISI CLINICHE
"S.EMERENZIANA"
P.zza S.Emereziana n.2
00199 Roma tel. 062.160.15

Nome: Laboratorio Analisi Cliniche S. Emerenziana DI
Giovanni Timarco SAS
Piazza S. Emerenziana, n.2 - C.A.P. 00199 ROMA
Tel. 0686215015
E-mail: labemerenziana@libero.it
Sito internet: www.labemerenziana.it
P. IVA: 01201301007

Redatto in collaborazione con Gruppo Ecosafety



Gruppo ECOSafety
Via di Tor Vergata, 434 - 00133 Roma
Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248
www.gruppoecosafety.it

Rev. Ed	Motivazione	Data
0.1	Prima Emissione	16.04.2018
0.3	Modifiche	07.07.2020
0.4	Aggiornamenti generali	28.05.2021
0.5	Conferma contenuti	10.01.2024

Firma DS

Timbro e Firma del Rappresentante Legale

LABORATORIO ANALISI CLINICHE S. EMERENZIANA
TIMARCO GIOVANNI
00199 ROMA Piazza S. Emerenziana 2 Tel. 0686215015
cod. fisc. e P. Iva 01201301007

Il presente documento contiene informazioni e dati del Laboratorio Analisi Cliniche S. Emerenziana di Giovanni Timarco SAS. Pertanto documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.

PREMESSA.....	4
SEZIONE PRIMA.....	5
Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali.....	5
La Struttura	6
l'Organizzazione.....	6
Principi Fondamentali	7
Diritti dei Pazienti.....	9
Obiettivi della Società.....	9
Vision , Mission	10
SEZIONE SECONDA	12
Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati.....	12
Tipologia di prestazioni Erogate.....	13
Modalità di Prenotazione	13
Presa in Carico del Paziente.....	14
SEZIONE TERZA	16
Standard di qualità, impegni e programmi	16
Meccanismi di tutela e di verifica.....	17

PREMESSA

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Laboratorio, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Laboratorio e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Laboratorio per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il Laboratorio di Analisi Cliniche S. Emerenziana di Giovanni Timarco SAS attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Laboratorio.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Laboratorio, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che avrà a disposizione in sala di attesa. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Cordialmente

Il Rappresentante Legale

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

Il Laboratorio di Analisi Cliniche S. Emerenziana di Giovanni Timarco SAS è attivo dal 1979, e dispone di accreditamento regionale N. U00335 del novembre 2012 rilasciato dalla Regione Lazio.

La sede legale ed operativa del Laboratorio si trova a Roma, in Piazza S. Emerenziana, n. 2 – 00199 Roma.

Il laboratorio nel 2020 si è unito in una rete di Laboratori avente come capofila Ormolab, il quale si occupa della fase analitica di tutte le analisi accreditate.

Il Laboratorio a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantisce la qualità nei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione.

Il Rappresentante Legale ha adottato un Sistema della Qualità conforme ma non certificato alla norma UNI EN ISO 9001/2015 ed impone il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Laboratorio.

La Struttura

La struttura con una superficie di circa 200 m² sorge al piano terra ed al primo piano di un edificio sito a Roma in Piazza S. Emerenziana, n. 2.

Al piano terra abbiamo i locali adibiti al laboratorio mentre al primo piano accettazione, sala di attesa e le sale prelievi;

Nella struttura non sono presenti barriere architettoniche e sono presenti servizi per disabili.

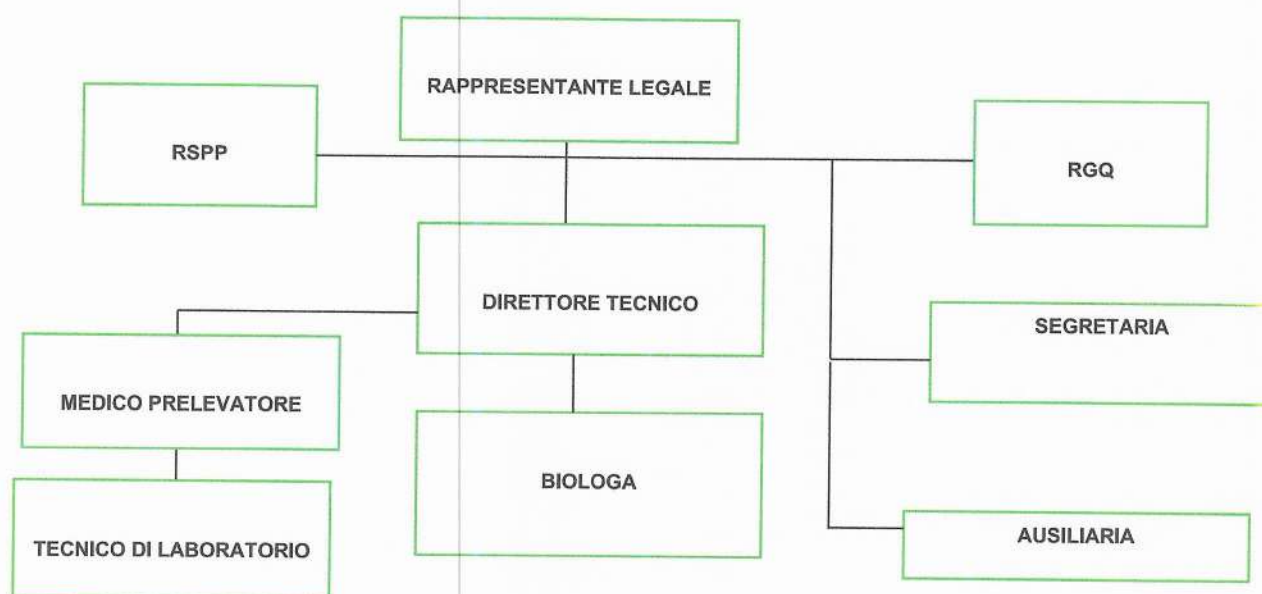
Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

l'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata¹:



¹Per l'elenco completo del personale in servizio vedere l'allegato 1 a questo documento.

Rappresentante Legale del Presidio è il Dott. Giovanni Timarco.

Compito del Rappresentante Legale è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

E' inoltre preposto alla gestione dei rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale**.

Il Direttore Tecnico è la Dott.ssa Chiara Timarco a lei è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il **personale sanitario, medico e non**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Laboratorio persegue.

Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Laboratorio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Laboratorio. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Laboratorio garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può

rendersi partecipe del miglioramento continuo del Laboratorio, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene messo a disposizione dei Pazienti in sala di attesa, per poi essere inserito, compilato, nel relativo box.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dall'Accettazione e dal Direttore Tecnico, la consegna di documentazione informativa ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Laboratorio è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Laboratorio, nonché dai requisiti minimi autorizzativi. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Laboratorio è sottoposto.

Il Rappresentante Legale del **LABORATORIO** si è impegnata ad adottare la "**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**" di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- > **Il Diritto all'informazione-Consenso Informato:** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici;
- > **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali". E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

Obiettivi della Società

I principali **obiettivi** sono dunque quelli di garantire un miglioramento della qualità della vita attraverso l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e, attraverso l'utilizzo di risorse un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

Importante è anche garantire un ambiente confortevole, pulito e che garantisca la riservatezza durante l'erogazione del servizio. Di focale importanza è la professionalità e cortesia che si chiede a parte di tutto il personale posto all'interno della struttura, il rispetto della privacy e, non ultimo, il perseguire un miglioramento continuo al fine di mantenere uno standard di prodotto e servizio sempre all'avanguardia.

OBIETTIVI	SOLUZIONE
Migliorare la qualità della vita	Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi
Rispetto del tempo e della dignità del Paziente	tempi di attesa Identificabilità degli operatori
Ambiente confortevole	Ambienti accoglienti, puliti e che garantiscano la privacy
Privacy	Rispetto della normativa Europea 679/2016
Rispetto del Paziente	Cortesie e professionalità verso l'utenza
Standard adeguati	Continua formazione del personale

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Laboratorio di Analisi di Base accreditato.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale "Gesti 3") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale libero professionale del Laboratorio.

Vision , Mission

La Visione

La nostra strategia è fare del Laboratorio un riferimento per l'utenza di Roma per l'offerta dei servizi di Laboratorio di Analisi di Base Accreditato e privato.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

La Missione



La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni.

Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere l'accreditamento all'interno del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

Dove siamo e come raggiungerci

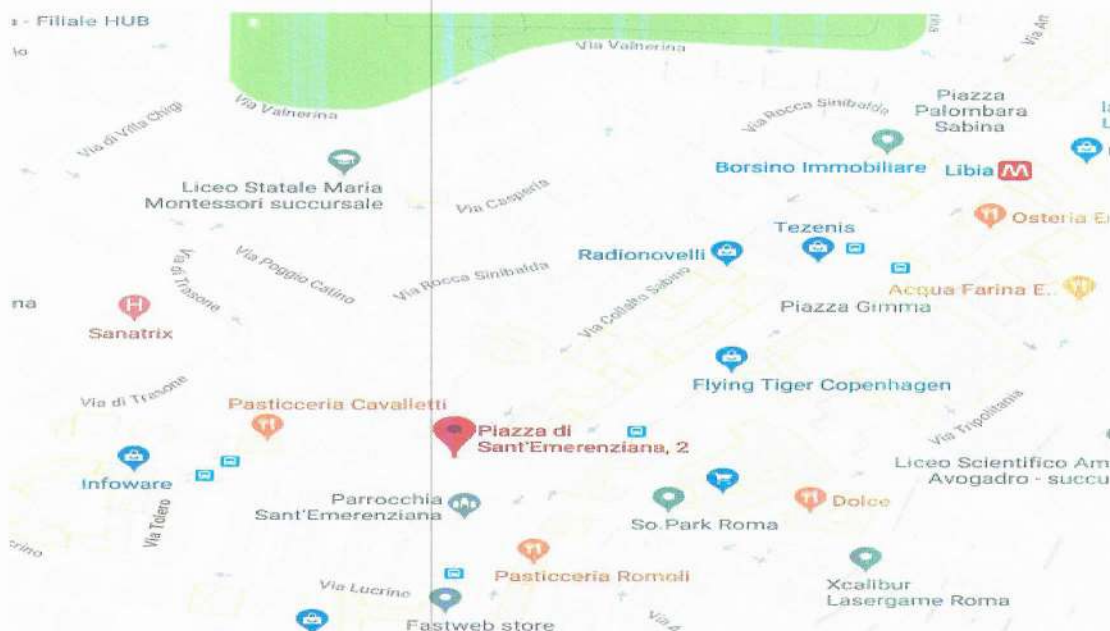
Il **LABORATORIO** si trova in Piazza S. Emerenziana, n.2 - 00199 Roma (Quartiere Africano)

Parcheggio: Convenzione con il Parking Tripoli e Parcheggio pubblico a pagamento

Apertura al pubblico per i prelievi: dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle ore 10.00;

Ritiro Referti: dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 17.00; sabato dalle ore 07.30 alle ore 10.00.

Cartelli potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.



Il Laboratorio si trova nel quartiere Trieste ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e privati:

Autobus: 38 - 80 - 80B - 83 - 88 - 233 fermata P.zza S. Emerenziana (100 metri).

Metro B1: fermata Viale Libia (500 metri); fermata S. Agnese - P.zza Annibaliano (500 metri).

Mezzi privati: parcheggio gratuito per un'ora presso il "Parking Multipiano Tripoli" a via Tripoli n° 142 (200 metri).

Tipologia di prestazioni Erogate

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle ore 10.00

E' classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dalla Dott.ssa Chiara Timarco (Laureata in Medicina e Chirurgia con specializzazione in Patologia Clinica, n. iscrizione albo di Roma 53340), con sezione di specialità in:

- Chimica Clinica - Vengono effettuati in particolare tutti gli esami di chimica clinica.
- Ematologia e Coagulazione - Vengono eseguiti tutti i dosaggi ematologici ed in particolare gli emocromi con formule leucocitarie.
- Immunoenzimatica - Vengono eseguiti i test delle malattie infettive, ormonali e markers.

Altri collaboratori sono Rita Mileto (Medico prelevatore), Anna Obetto e Maria Letizia Casalese (Tecniche di laboratorio), Cecilia Aiello e Marianna Martoccia (Biologhe).

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste, ricorrendo, per le analisi in accreditamento, al capofila della rete "Ormolab".

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Laboratorio.

Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle **prestazioni non è** necessaria tranne per alcune particolari tipologie (es. curva glicemica).

Per effettuare la prenotazione bisogna recarsi al Laboratorio o telefonare.

Documenti Necessari

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Laboratorio, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;
- Prescrizione rosa o dematerializzata

A. Prestazioni Accreditate

- Ricetta compilata sul mod. ASL dal medico di famiglia. In ogni ricetta non possono essere richieste più di otto analisi. Le impegnative prive del timbro e firma del Medico curante sono ritenute non valide. Le impegnative hanno validità 1 anno a partire dalla data della loro compilazione.

- Gli assistiti non esenti dovranno pagare in proprio, a tariffa del SSN, le prestazioni fino ad un massimo di euro 36.15 per ricetta, più euro 10.00 di tassa regionale, salvo le prestazioni non previste dal SSN.
- Per gli assistiti esenti totalmente dal ticket nulla è dovuto, salvo le prestazioni fuori dal SSN, così come per gli esenti per patologia riguardo le analisi attinenti la specifica patologia.

La prescrizione del medico (rosa o dematerializzata) deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome
- Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Codice Fiscale paziente
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data

B. Terapie In Regime Privato

Per eseguire analisi privatamente è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere, previa presentazione di documento d'identità.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi in accettazione.

Per tutte le prestazioni, il personale del Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

Presa in Carico del Paziente

Per la tipologia di prestazione in accreditamento non sono previste liste di attesa.

Lo Studio si relaziona quotidianamente con i Medici di Medicina Generale presenti sul territorio al fine di fornire al paziente un servizio volto alla cura e assistenza.

I nostri professionisti, qualora la situazione lo richieda, contattano il medico curante per sottoporre a quest'ultimo le indicazioni riscontrate in sede di esame o, in caso di emergenza, contattano il numero unico per il trasferimento alla struttura ospedaliera in grado di prestare le cure.

L'accettazione verificherà la documentazione consegnata dal Paziente ed inserirà i dati dello stesso nel Sistema informatico del Laboratorio "Gestilab"

Il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679, circa il trattamento dei dati sanitari e sensibili. l'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Gli utenti dopo l'accettazione e/o la verifica dell'eventuale prenotazione attendono la chiamata in sala di attesa da parte del medico prelevatore.

Per gli utenti del laboratorio di analisi di base si attribuirà tramite il programma gestionale, un ID identificativo necessario per la chiamata da parte del medico prelevatore.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni del laboratorio di analisi di base viene effettuato prima dell'esecuzione delle stesse o al massimo al ritiro dei referti.

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito e Bonifico.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Prelievi

Apertura al pubblico per i prelievi: dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle ore 10.00;

Ritiro Referti: dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 17.00; sabato dalle ore 07.30 alle ore 10.00.

Prelievi a domicilio e trattamenti infermieristici in sede potranno essere erogati su richiesta dell'utente.

Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di prelievo della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

La data di ritiro dei referti è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità del test è variabile dai 7 ai 15 giorni lavorativi.

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, il Laboratorio consente la consegna urgente dei referti. I casi per il ritiro urgente dei referti sono:

- pazienti sottoposti a monitoraggio in terapia anticoagulante;
- pazienti sottoposti in terapia antitumorale;
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente.

SEZIONE TERZA**Standard di qualità, impegni e programmi****Fattori e standard di qualità**

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal medico sul trattamento terapeutico

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Rispetto orario di prenotazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90%
Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nella fattura

Impegni e programmi

Il Rappresentante Legale si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA**Meccanismi di tutela e di verifica**

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, il Rappresentante Legale ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

Reclami

Nel garantire la funzione di tutela il Rappresentante Legale offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o al Responsabile della Qualità (Maria Letizia Casalese) negli orari di apertura del Laboratorio, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

Organi di tutela dei pazienti

Il Rappresentante Legale informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Il TDM è

Cittadinanzattiva onlus
Via Cereate, n. 6 - 00183 Roma
Tel 06.3671.81
Fax 06.3671.8333
mail@cittadinanzattiva.it

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi

Relazione sullo stato degli standard

Il **LABORATORIO** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il **LABORATORIO** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

Allegati: ALL. 1 – Elenco personale in Servizio

ALL. 2 – Modulo Soddisfazione pazienti - Reclami

ALL.3 – Tariffario Prestazioni¹

¹ a richiesta in accettazione.