 Laboratorio Analisi Guidonia	CARTA DEI SERVIZI	REV. 0 DEL 03/06/2018
		PAGINA 1 DI
		10

INDICE

SEZIONE PRIMA

- Presentazione della società
- Principi fondamentali e Diritti dei pazienti

SEZIONE SECONDA

- Informazione sulla struttura
- Servizi offerti

SEZIONE TERZA

- Standard di qualità impegni e programmi

SEZIONE QUARTA

- Meccanismi di tutela e verifica

Ragione sociale: *LABORATORIO ANALISI GUIDONIA srl*

Indirizzo: *via Roma 190/A 00012 Guidonia*

Telefono: *0774 345000*

Sito Internet: *www.lifebrain.it/laboratorioguidonia*

E mail: *info@laboratorioanalisiguidonia.it / segreteria@lifebrain.it*

P. IVA: *01078681002*

Codice Fiscale: *02568390583*



1. SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

Gentile signora/e,

Il Laboratorio Analisi Guidonia (LAG) nasce nel 1976 nel comprensorio della ASL RM/G quale laboratorio accreditato (convenzionato) con il Servizio Sanitario Nazionale.

Da quando è stato realizzato, il LAG ha conosciuto una continua crescita nelle dimensioni, nel numero dei pazienti e nella ricerca costante della qualità tecnica e scientifica dei test clinici effettuati.

Infatti, oltre che servire annualmente circa 40.000 cittadini che direttamente afferiscono al centro, il LAG effettua test di laboratorio per conto di altri Enti Pubblici, Privati e società di importanza nazionale. Nel 2002 il LAG ha aperto una sezione di Chimica e Tossicologia ad uso giudiziario ed è divenuto il laboratorio di fiducia della Procura della Repubblica presso il Tribunale Ordinario di Tivoli.

Il LAG è Laboratorio di Ricerca Altamente Qualificato iscritto nell'albo del MIUR (Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca).


Nel corso dell'anno 2010, il LAG ha ottenuto con delibera l'accreditamento con le ASL RM/G, RM/E ed Asl Rieti per l'esecuzione di accertamenti tossicologici di secondo livello, in ottemperanza alla D.G.R. 332/2009.

Le analisi che non vengono effettuate in sede sono effettuate presso centri esterni scelti dal laboratorio che ne garantisce l'affidabilità.

Nel 2014 il Laboratorio Analisi Guidonia è stato acquisito dal Gruppo Lifebrain, costituito da un network di laboratori e competenze professionali che percorre l'intera penisola e che conta ormai piu' di 180 strutture fra laboratori e punti prelievo.

Il LAG con delibera Regionale della Lazio n°G18631 a partire da gennaio 2018 è cosi' diventato hub di riferimento del Lazio della Rete Romana Diagnostica.

La concentrazione della fase analitica presso una struttura dedicata avviene per l'esigenza di migliorare l'utilizzo e la gestione delle risorse secondo principi di flessibilità, efficienza e ottimizzazione e conseguire, quindi, un ulteriore miglioramento della qualità delle prestazioni erogate.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 0 DEL 03/06/2018
		PAGINA 3 DI
		10

LAG è in grado di fornire il servizio di esecuzione di tutte le analisi cliniche previste dal Tariffario Nomenclatore Regionale .In particolare è possibile ottenere prestazioni di:

- Chimica clinica (Enzimi, metaboliti, Proteine Specifiche, Farmaci, Droghe d'abuso)
- Immunometria (Ormoni, Marcatori Tumorali, Diagnostica delle Epatiti)
- Immunoenzimatica (Anticorpi e Antigeni di agenti Infettivi, Autoimmunità , allergie, Intolleranze Alimentari)


- Elettroforesi (Capillare per lo studio delle proteine e degli abusi alcoolici)
- Ematologia e Coagulazione
- Analisi chimico-fisica e del sedimento urinario
- Microbiologia, Parassitologia,
- Citologia Diagnostica

Nel perseguimento del miglioramento continuo della qualità LAG ha ottenuto la Certificazione di Qualità del proprio sistema di Gestione secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015, l'accreditamento da parte di Accredia secondo la UNI EN ISO 15189:2013 per esami di chimica clinica, immunometria e coagulazione. L'elenco degli esami accreditati è disponibile sul sito www.lifebrain.it/laboratorioguidonia nella sezione "Analisi"

LAG aderisce ai programmi di Valutazione interna ed esterna di Qualità (CQI e VEQ).

La struttura garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Cliente ogni informazione concernente la tipologia degli esami , le modalità di esecuzione, i tempi di risposta e le tariffe applicate.

I Clienti sono, inoltre, chiamati a partecipare con osservazioni, suggerimenti ed eventualmente reclami, al miglioramento continuo del servizio offerto.

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 0 DEL 03/06/2018 PAGINA 4 DI 10

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DEI PAZIENTI

Nell'espletamento delle varie attività, l'Organizzazione si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto dal diritto inalienabile alla salute applicando i principi fondamentali e i diritti del paziente.

Per perseguire tali obiettivi, l'Organizzazione ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- salvaguardare i principi di uguaglianza e di centralità dell'individuo garantendo il diritto all'accesso ai servizi offerti;
- assicurare trasparenza e imparzialità dei percorsi amministrativi e tecnici garantendo al cliente il diritto all'informazione e il diritto al consenso, il quale può accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute e partecipare alle decisioni che riguardano le prestazioni da effettuare;
- raggiungere efficienza organizzativa ed efficacia tecnica in modo da mettere in pratica il diritto al rispetto di standard di qualità ed il diritto al rispetto del tempo dei pazienti accedendo a servizi sanitari di alta qualità erogati in un periodo di tempo veloce e predeterminato;
- garantire la regolarità e la continuità nell'erogazione dei propri servizi;
- garantire al paziente il diritto di scelta del servizio dando tutte le informazioni necessarie prima di effettuare le prestazioni, le informazioni vengono date attenendosi al diritto di privacy e confidenzialità così come l'effettuazione delle prestazioni richieste;
- garantire la partecipazione del cliente al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento del servizio, l'Azienda effettua indagini per la rilevazione del livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata, contestualmente esercitare il diritto al reclamo e nel caso sia riconosciuto un danno fisico ovvero morale e psicologico la possibilità di applicare il diritto al risarcimento
- aggiornamento delle strumentazioni e delle procedure in modo da applicare al cliente il diritto all'innovazione.
- Formazione continua del personale per garantire al cliente il diritto alla sicurezza e il diritto a evitare sofferenze e dolore non necessari.

2. SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA

Il laboratorio si sviluppa su tre piani di una palazzina sita in via Roma 190/A a Guidonia Montecelio, accessibile dalla strada principale e da un parcheggio privato retrostante lo stabile. I clienti possono accedere al primo piano, dove si effettuano le attività di ricezione, accettazione, prelievo e visite, tramite ascensore e scale da via Roma oppure dal parcheggio con scale o rampa.

La sala d'attesa è ampia e confortevole, dispone delle sedie necessarie a garantire il confort dei clienti anche nei momenti di maggior affluenza, nella sala è installato un monitor, le attività di accettazione avvengono in box dedicati garantendo la privacy dei clienti così come il prelievo che avviene in sale riservate e confortevoli.

Il piano seminterrato ed il secondo piano sono dedicati alle attività analitiche strumentali.

Al secondo piano con accesso riservato c'è il reparto di Tossicologia Forense.





SERVIZI OFFERTI

Il laboratorio Analisi Guidonia srl è in grado di offrire i seguenti servizi:

- ✓ **LABORATORIO ANALISI CLINICHE CON SETTORI SPECIALIZZATI DI:
EMATOLOGIA E COAGULAZIONE; MICROBIOLOGIA, VIROLOGIA E
SIEROLOGIA;
BIOCHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA;**
Direttore Tecnico: Dott.ssa Innocenti Adalgisa
Tel: 0774 345000
Fax: 0774 341095
Email: info@laboratorioanalisiguidonia.it / segreteria@lifebrain.it
- ✓ **SERVICE DI LABORATORIO**
Responsabile: Dott.ssa Innocenti Adalgisa
Tel: 0774 341680
Fax: 0774 349172
Email: service@lifebrain.it
- ✓ **TOSSICOLOGIA FORENSE**
Responsabile: Dott.ssa Costanzi Helen
Tel: 3298634374 3298634375
Fax: 0774 346243
- ✓ **TOSSICOLOGIA CLINICA E MEDICINA DEL LAVORO**
Responsabile: Dott.ssa Costanzi Helen
Tel: 0774 345000
fax:0774 341095
- ✓ **BIOLOGIA E GENETICA MOLECOLARE**
Responsabile: Dott.ssa Graziella Calugi
Tel: 0774 345000

- **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:**

- ❖ *LABORATORIO ANALISI CLINICHE*

*LUNEDI-VENERDI: DALLE 07:00 ALLE 13:00
DALLE 16:00 ALLE 19:00*

SABATO: DALLE 07:00 ALLE 12:00

DOMENICA: DALLE 08:00 ALLE 10:00

- ❖ *SERVICE DI LABORATORIO*

LUNEDI-VENERDI: DALLE 08:00 ALLE 18:00

SABATO: DALLE 08:00 ALLE 13:00

- **MODALITA' DI PAGAMENTO:**

- ✓ CONTANTI
- ✓ BANCOMAT
- ✓ CARTA DI CREDITO
- ✓ ASSEGNO BANCARIO

✓ BONIFICO

3. SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI


ACCESSO E ACCOGLIENZA		
<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>INDICATORI DI QUALITA'</i>	<i>STANDARD DI QUALITA'</i>
SEGNALETICA	GARANTIRE IDONEA SEGNALETICA INTERNA ED ESTERNA PER AGEVOLARE L'ACCESSO ALLA STRUTTURA E L'ORIENTAMENTO ALL'INTERNO DI ESSA	PRESENZA DI CARTELLI ESTERNI PER L'ACCESSO AL PARCHEGGIO ED ALLA STRUTTURA, PRESENZA DI INDICATORI PER I PERCORSI INTERNI (RECEPTION, BOX ACCETTAZIONE, SALE PRELIEVO, SALA RISTORO E SERVIZI IGIENICI)
ACCESSO	ACCESSI ALLA STRUTTURA PRIVI DI BARRIERE ARCHITETTONICHE	MANTENERE ATTIVI GLI ACCESSI TRAMITE ASCENSORE, SCALE E RAMPA PER AUTOMOBILI
COMFORT	SALA DI ATTESA IDONEA AL FLUSSO DEI CLIENTI	PRESENZA DI NUMERO ADEGUATO DI POSTI A SEDERE, CON SERVIZI IGIENICI ANCHE PER DISABILI DOTATI DEL CONFORT E PULIZIA NECESSARI
RELAZIONI CON IL PERSONALE	CARTELLINI DI IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE	TUTTO IL PERSONALE E' IN POSSESSO DEL CARTELLINO IDENTIFICATIVO
CONSULENZA CLINICA	CONSULENZA/INTRERPRETAZIONE CLINICA	È POSSIBILE RICHIEDERE UNA CONSULENZA AL DIRETTORE SANITARIOE AI NOSTRI SPECIALISTI INTERNI
APERTURA AL PUBBLICO	GIORNI DI APERTURA PER EFFETTUARE LE PRESTAZIONI	TUTTI I GIORNI COMPRESA LA DOMENICA ESCLUSO FESTIVITA'

**INFORMAZIONI**

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	PRESENZA DI PERSONALE AMMINISTRATIVO E PRESENZA DI PERSONALE SANITARIO	È SEMPRE PRESENTE NELL'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO PERSONALE AMMINISTRATIVO E SANITARIO A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI
	DISPONIBILITA' DI DOCUMENTAZIONE	SONO DISPONIBILI IN SALA D'ATTESA LA CARTA DEI SERVIZI, LA POLITICA DELLA QUALITA', L'INFORMATIVA SULLA PRIVACY ED IL MATERIALE INFORMATIVO
	CONSENSO INFORMATO	ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO PER TUTTE LE ATTIVITA' CHE LO RICHIEDONO

PRESTAZIONI

PRENOTAZIONE TELEFONICA	POSSIBILITA' DI PRENOTAZIONE TELEFONICA	E' POSSIBILE PRENOTARE TELEFONICAMENTE GLI ESAMI CHE SI EFFETTUANO SU APPUNTAMENTO (PRELIEVI DOMICILIARI, ARMONY)
	CONSULENZE SPERMIOGRAMMA	RECAPITO TELEFONICO AL NUMERO 0774 345000 r.a. 0774 345000 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 08:00 ALLE 18:00, IL SABATO DALLE ORE 08:00 ALLE 13:00
TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	REGOLARITÀ NELL'ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DA EROGARE	15 MINUTI
	TEMPO DI ATTESA MEDIO FRA L'ACCETTAZIONE E L'ESECUZIONE DEL PRELIEVO	5 MINUTI
REFERTI	CONSEGNA NEI TEMPI PREVISTI	100 % DEI REFERTI CONSEGNATI NEI TEMPI PREVISTI
	TEMPI DI CONSERVAZIONE AGLI ESAMI SVOLTI	COME DA NORMATIVA VIGENTE

	CARTA DEI SERVIZI	REV. 0 DEL 03/06/2018 PAGINA 9 DI 10

PRIVACY		
TUTELA DEL DIRITTO PRIVACY	ACCESSIONE IN BOX RISERVATI A SINGOLO PAZIENTE	CONSEGNA DELL' INFORMATIVA SULLA PRIVACY, ATTIVITA' DI ACCESSIONE EFFETTUATA NEI BOX DEDICATI

PARTECIPAZIONE		
GRADIMENTO PRESTAZIONI OFFERTE	RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE NELLA SALA D'ATTESA, NELLA RECEPTION E NEI BOX DI ACCESSIONE
	RECLAMI	MODULO PER RECLAMI SEMPRE PRESENTE IN SALA D'ATTESA, NELLA RECEPTION E NEI BOX DI ACCESSIONE

Gli standard vengono verificati attraverso l'analisi statistica annuale delle risposte rilevate attraverso il questionario di soddisfazione, presente in sala d'attesa e distribuito dal personale di segreteria al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.

In sede di riesame la direzione generale prende atto dell'andamento della soddisfazione dei clienti ed individuare i punti del servizio da rafforzare.


Il Laboratorio Analisi Guidonia garantisce ai suoi clienti:

- ✓ Qualità nel servizio
- ✓ Tutela della riservatezza e rispetto della persona
- ✓ Partecipazione del cliente

Nel contempo c'è l'impegno continuo a migliorare il servizio offerto attraverso l'aggiornamento delle procedure utilizzate, la formazione continua del personale e la rilevazione sistematica del grado di soddisfacimento dei clienti.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il modulo di reclamo è lo strumento di tutela messo a disposizione dal Laboratorio per i clienti. Tale modulo viene analizzato e completato dai responsabili dei reparti interessati e poi è cura della Direzione Generale definire le modalità per informare il cliente della risoluzione del reclamo.

 Laboratorio Analisi Guidonia	CARTA DEI SERVIZI	REV. 0 DEL 03/06/2018
		PAGINA 10 DI
		10

La verifica del rispetto degli standard di qualità viene effettuata con l'analisi statistica dei dati ottenuti dal questionario di soddisfazione, dalle verifiche ispettive da parte di enti terzi e dagli audit interni effettuati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 15189:2013

Il Rappresentante Legale
Prof. Michael Havel

