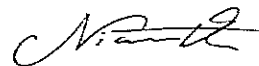


COMUNE DI ROMA
VIA Madre Colomba Gabriel 11, ROMA
C.A.P. 00126


DIAGNOSTIKA S.R.L.
C.F. - P. IVA 05164751009

E mail laboriodiagnostika@lifebrain.it
Telefono 06 5218545
Fax 06 5213367

Firma Legale rappresentante _____



Firma del direttore tecnico _____



CARTA DEI SERVIZI
DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995
DCA U00311 del 06/10/2014

Indice

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ	3
PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DEI PAZIENTI.....	3
INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA.....	4
SERVIZI OFFERTI	4
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:.....	4
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:	5
MODALITA' DI PAGAMENTO:.....	5
MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE	5
CORRETTA COMPILAZIONE DELLA RICHIESTA.....	5
STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI	6
ACCESSO E ACCOGLIENZA.....	6
INFORMAZIONI	6
PRESTAZIONI.....	7
PRIVACY	7
PARTECIPAZIONE.....	7
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	7

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Gentile signora/e,

il presente documento è stato istituito dalla Direzione per dare informazione ai clienti dei servizi offerti dal Laboratorio.

Il laboratorio nasce dall'esigenza di offrire ai propri clienti un servizio di qualità avendo come obiettivi:

- ✓ massima soddisfazione del cliente
- ✓ miglioramento continuo dei servizi offerti

Il laboratorio è autorizzato e accreditato definitivamente dalla Regione Lazio come laboratorio generale di base.

Nell'anno 2018 il laboratorio DIAGNOSTIKA SRL è entrato a far parte della rete che è stata costituita presso il laboratorio Analisi Guidonia (LAG) e che viene denominata "Rete Diagnostica Romana". Pertanto, tutte le analisi verranno eseguite presso il laboratorio capofila, denominato HUB di riferimento, ed individuato nel laboratorio analisi Guidonia.

Nel perseguire un percorso di qualità, il Laboratorio ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001 rilasciata dall'Ente Bureau Veritas Quality International BVQI.

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.

INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA

Il laboratorio si sviluppa su un piano di una costruzione sita in via Madre Colomba Gabriel, 11 a Roma, accessibile dalla strada principale i clienti possono usufruire di parcheggio pubblico a pagamento davanti lo stabile.

La sala d'attesa è confortevole, dispone delle sedie necessarie a garantire il confort dei clienti anche nei momenti di maggior affluenza, le attività di accettazione avvengono garantendo la privacy dei clienti così come il prelievo che avviene in una sala riservata e confortevole.

Il personale è formato da:

Direttore Tecnico, prelevatore, tecnico di laboratorio, personale di segreteria.

SERVIZI OFFERTI

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

- ✓ ANALISI CLINICHE;
- ✓ EMATOLOGIA E COAGULAZIONE;
- ✓ MICROBIOLOGIA, VIROLOGIA E SIEROLOGIA;
- ✓ IMMUNOMETRIA;
- ✓ CITOLOGIA, ISTOLOGIA
- ✓ GENETICA

La Direzione tecnica è affidata al Dott. F. De Santis

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari dal lunedì al sabato, gli esami su appuntamento sono: spermio grammi e prelievi domiciliari.

Le analisi non effettuate direttamente in laboratorio vengono inviate, come da disposizione del DCA 115/21017 della Regione Lazio, presso il Laboratorio Analisi Guidonia, che è stato individuato come laboratorio che svolge la funzione analitica.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

❖ **SEGRETERIA**

LUNEDI-VENERDI: DALLE 07:00 ALLE 13:00 e DALLE 15:00 ALLE 19:30

SABATO: DALLE 07:00 ALLE 13:00

❖ **PRELIEVI E ACCETTAZIONE CAMPIONI**

LUNEDI-VENERDI: DALLE 07:00-10:30

SABATO: 07:00-10:30

❖ **RITIRO REFERTI:**

LUNEDI-VENERDI: DALLE 10:30 – 13:00 e DALLE 15:00 ALLE 19:00

SABATO: DALLE 10:30 – 13:00

La data di ritiro del referto successivo a prelievo è specificata sulla ricevuta rilasciata al momento dell'accettazione, il ritiro può essere effettuato o dalla persona che ha effettuato la prestazione o da delegato, in oltre è possibile effettuare il ritiro via web tramite codici forniti in fase di accettazione. I documenti necessari per il ritiro sono: ricevuta di accettazione, documento valido e delega.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

- **PREACCETTAZIONE:** arrivo in laboratorio, accoglienza in sala d'attesa
- **ACCETTAZIONE:** controllo delle richieste di prestazioni, consegna dei documenti da parte del cliente, accettazione delle prestazioni e dei campioni biologici con consegna della ricevuta di accettazione
- **PRELIEVO:** chiamata da parte del prelevatore tramite numero identificativo, esecuzione del prelievo, congedo del paziente.
- **REFERTAZIONE:** validazione del Direttore Tecnico dei referti completi sul sistema gestionale, avvio della stampa e confezionamento.

MODALITA' DI PAGAMENTO:

- ✓ **CONTANTI**
- ✓ **BANCOMAT – CARTA DI CREDITO**

MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

La prenotazione delle **prestazioni** non è necessaria per i prelievi. Solo in caso di **urgenza** motivata per iscritto dal medico richiedente e possibile gestire la richiesta con un criterio di priorità rispetto alle altre recandosi presso il Desk accettazione.

Il Laboratorio offre, un servizio di prelievi a domicilio eseguiti da personale qualificato (medico, infermiere professionale); si richiede la prenotazione almeno un giorno prima.

Il personale in accettazione rispettando l'ordine di arrivo degli utenti, verificherà la documentazione consegnata dall'utente e inserirà i dati nel Sistema informatico del Laboratorio, farà firmare il consenso al trattamento dei dati e fornirà tutte le informazioni necessarie al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

CORRETTA COMPILAZIONE DELLA RICHIESTA

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

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;

In base alla tipologia di prestazioni, dovrà presentare:

- **PRESTAZIONI CONVENZIONATE**

1) Prescrizione del medico (Rosa o dematerializzata) compilata in tutte le sue parti. In ogni ricetta non possono essere richieste più di otto analisi e deve contenere:

- Nome e Cognome
- Numero di tessera sanitaria con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- Codice Fiscale
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data

Le impegnative hanno validità 1 anno a partire dalla data della loro compilazione.

- 2) 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.
- 3) 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.

- **PRESTAZIONI 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.

STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSO E ACCOGLIENZA		
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 ALLA STRUTTURA, PRESENZA DI INDICATORI PER I PERCORSI INTERNI (SALE PRELIEVO, E SERVIZI IGIENICI)
ACCESSO	ACCESSI ALLA STRUTTURA PRIVI DI BARRIERE ARCHITETTONICHE	MANTENERE ATTIVI GLI ACCESSI
CONFORT	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
INFORMAZIONI		
INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	DISPONIBILITA' DI DOCUMENTAZIONE	SONO DISPONIBILI IN SALA D'ATTESA CARTA DEI SERVIZI, POLITICA DELLA QUALITA', INFORMATIVA PRIVACY ED ELENCO PRESTAZIONI.
	CONSENSO INFORMATO	ACQUISIZIONE DEL CONSENSO 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)
	DISPONIBILITÀ DI NUMERI TELEFONICI DEDICATI	RECAPITO TELEFONICO AL NUMERO 065218545 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 07:00 ALLE 13:00 e DALLE 15:00 ALLE 19:30, IL SABATO DALLE ORE 07:00 ALLE 13:00
TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	REGOLARITÀ NELL'ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DA EROGARE	10 MINUTI
	TEMPO DI ATTESA MEDIO FRA L'ACCETTAZIONE E L'ESECUZIONE DEL PRELIEVO	10 MINUTI
REFERTI	CONSEGNA NEI TEMPI PREVISTI	99 % DEI REFERTI CONSEGNATI NEI TEMPI PREVISTI

PRIVACY

TUTELA DEL DIRITTO PRIVACY	ACCETTAZIONE DELIMITATA DA CARTELLO CON AVVISO, SALA PRELIEVI DEDICATA	CONSEGNA INFORMATIVA PRIVACY, ATTIVITÀ DI ACCETTAZIONE EFFETTUATA NEL RISPETTO DELLE NORME, PRELIEVO EFFETTUATO NELL'APPOSITA SALA
----------------------------	--	--

PARTECIPAZIONE

GRADIMENTO PRESTAZIONI OFFERTE	RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PRESENTI IN SALA D'ATTESA, IN ACCETTAZIONE E SUL SITO WEB DEL LABORATORIO SEZIONE CUSTOMER
	RECLAMI	MODULO PER RECLAMI SEMPRE PRESENTE IN SALA D'ATTESA, IN ACCETTAZIONE E SUL SITO WEB DEL LABORATORIO SEZIONE CUSTOMER
	SEGNALAZIONE RISCHI	MODULO PER LA SEGNALAZIONE DEI RISCHI IN SALA D'ATTESA, IN ACCETTAZIONE E SUL SITO WEB DEL LABORATORIO SEZIONE CUSTOMER

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 DIAGNOSTIKA 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.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

La verifica del rispetto degli standard di qualità viene effettuata col l'analisi statistica dei dati ottenuti dal questionario di soddisfazione e dagli audit interni effettuati annualmente.

In accettazione è disponibile inoltre un modulo per la segnalazione dei rischi, l'utenza è pregata di compilarlo nel caso in cui durante la prestazione venga conoscenza di situazioni di rischio reali o potenziali.