

Diagnostica Medica
Piazza Risorgimento

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Laboratorio analisi Accreditato
(DCA 00143 del 01/08/2012 e DCA 00319 del 19/07/2017)
**In corso di trasferimento_ Nuova sede in
Via Casal del Marmo, 140d – 00135 Roma**

Diagnostica Medica
Piazza Risorgimento

Diagnostica Medica Piazza Risorgimento S.r.l.
Via Casal del Marmo, n. 140d – 00135 Roma

Redatto in collaborazione con



Gruppo Ecosafety S.r.l.
Via di Tor Vergata, 434 - 00133 Roma

Ed.2 Rev.	Motivazione	Data
0	Revisione totale	20.01.2020
1	Aggiornamento periodico	28.05.2021
2	Revisione grafica	28.08.2023

Timbro e Firma **Legale Rappresentante**

.....

Timbro e Firma **Direttore Tecnico**

.....

Il presente documento contiene informazioni e dati del Laboratorio Diagnostica Medica Piazza Risorgimento S.r.l.

Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale.

Sommario

VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI	4
SEZIONE I	5
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI	5
LEGALE RAPPRESENTANTE	6
DIRETTORE SANITARIO/ TECNICO	6
SEZIONE II	7
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI	7
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	9
SEZIONE III	10
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI	10
SEZIONE IV	12
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	12
RECLAMI	12
DIRITTI E DOVERI	12
RIFERIMENTI	13

Nell'accogliervi La presentiamo la nostra Carta dei Servizi Sanitari. Tale guida Le permetterà di conoscere la nostra struttura, le prestazioni, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni utili per accedervi.

La invitiamo a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di intenti che espone in maniera chiara gli impegni programmatici ed operativi assunti dal *Laboratorio Diagnostica Medica Piazza Risorgimento S.r.l.* nei confronti dei Pazienti, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari offerti.

E' stata redatta con la collaborazione del personale.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività del **Laboratorio**, la Carta dei Servizi diventa una sorta di progetto contrattuale necessario ad informare i possibili Utenti di quelle che sono le proposte e, quindi, i possibili servizi di cui si può usufruire.

VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI

LA VISIONE

La nostra strategia è fare del *Laboratorio Diagnostica Medica Piazza Risorgimento S.r.l.* un riferimento nel territorio cittadino, per l'offerta dei servizi assistenziali e diagnostica di medicina laboratoristica.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i seguenti punti:

- ❖ realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e nelle persone;
- ❖ raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni professionali;
- ❖ migliorare lo standard di erogazione dei servizi.

LA MISSIONE

Il **Laboratorio**, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate, si pone i seguenti principi guida:

1. Contribuire a migliorare la salute dei Pazienti
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale
3. Assicurare una corretta pratica professionale ed un comportamento coerente
4. Operare secondo le linee guida nazionali, adottando procedure operative standard validate
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori
6. Operare in ambiente adeguato

7. Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno
8. Garantire il segreto professionale
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti:

Prestazioni Tecnico Professionali

Effettuare un controllo continuo sulle procedure, che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio

Migliorare la qualità delle prestazioni percepibili dai Pazienti e dei loro familiari/ caregiver

Risorse Tecnologiche

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento, previsti dalla normativa.

GLI OBIETTIVI

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno con il miglioramento continuo, attraverso azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso l'elaborazione di piani specifici con obiettivi concreti e raggiungibili, come descritto nel riesame della Direzione che la Struttura effettua annualmente.

Il *Laboratorio Diagnostica Medica Piazza Risorgimento S.r.l.* è impegnato in un'azione di miglioramento continuo della qualità dell'attività diagnostica offerta ai Pazienti che ad esso si rivolgono.

SEZIONE I

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Diagnostica Medica Piazza Risorgimento nasce nel 1961 e, da allora, ha conosciuto una crescita continua nelle dimensioni, nel numero di pazienti e, naturalmente, nell'attenzione costante alla Qualità tecnica e scientifica di tutti i test clinici.

Operano persone qualificate e addestrate a prestare una costante attenzione alle esigenze dell'Utenza per ottenere una Qualità del servizio sempre migliore.

Il principio di autorizzazione sanitaria e di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica e organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di un'evoluzione della struttura che ha come scopo principale la massima soddisfazione del Paziente, attraverso

il perseguimento dei migliori livelli possibili di qualità in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

In linea con quanto contenuto nel DCA n° 115 del 21/04/17, relativo al piano di riorganizzazione della medicina di laboratorio nel settore privato accreditato il Laboratorio di analisi cliniche è entrato a far parte dell'aggregazione "Centri Diagnostici TBM".

Pertanto, la fase analitica degli esami effettuati in convenzione viene eseguita presso il Laboratorio "Biodiagnostica Alessandrina Srl".

A luglio 2022 il Laboratorio Diagnostica Medica Piazza Risorgimento S.r.l. ha presentato domanda per trasferirsi da Piazza Risorgimento a via Casal del Marmo.

Il **Laboratorio**, per rispettare i requisiti minimi richiesti per l'autorizzazione regionale all'esercizio e per l'accreditamento ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.

La responsabilità del **Laboratorio** è del Direttore Tecnico ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le attività a loro affidate.

Il **Laboratorio** ha come obiettivo principale la completa soddisfazione dei propri Pazienti.

E' per tale motivo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene raggiunto:

- ✓ Ottimizzando i rapporti organizzativi
- ✓ Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale, fornendo trasparenza ai processi aziendali.

I dati che fanno della nostra Organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella zona sono:

- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica
- personale qualificato.

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che l'Organizzazione si propone di perseguire nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione del Paziente, soddisfacendo le necessità diagnostiche e coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

LEGALE RAPPRESENTANTE

Meschini Franco.

Compito del Legale Rappresentante è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi e 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 e alla gestione del personale.

DIRETTORE TECNICO

Dott. Fabrizio De Grandis.

A lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie del settore.

Laureato Biologia Cellulare e Molecolare iscritto all'Albo dei Biologi di Roma in data

29/01/2009 con il numero 060283 con specializzazione in Patologia Clinica del 17/07/2015,

con sezione di:

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

PRINCIPI FONDAMENTALI – VALORI E UMANIZZAZIONE

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

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, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità ed Obiettività: ogni Persona che presta servizio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'Organizzazione assicura la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Organizzazione è in grado di provvedere ad una effettiva continuità dei servizi tramite la collaborazione con strutture esterne, controllate e certificate.

Diritto di scelta: ogni Persona, ove sia consentito dalle normative vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

Partecipazione: è garantito il diritto della Persona a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

L'Utente può prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso attraverso la somministrazione di un questionario per esprimere la propria opinione e valutazione sui servizi erogati. La struttura, inoltre, dispone di una bacheca riservata alle Associazioni.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei Pazienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze.

SEZIONE II

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

Il *Laboratorio Diagnostica Medica Piazza Risorgimento S.r.l.* è un laboratorio di analisi cliniche. Svolge le prestazioni, in regime privato e in convenzione con il SSR.

Il *Laboratorio Diagnostica Medica Piazza Risorgimento S.r.l.* segue i seguenti criteri per la gestione delle attività necessarie all'erogazione dei servizi.

a) Accoglienza

- Presenza all'ingresso della struttura, di personale qualificato e capace di fornire le informazioni richieste
- Attesa in ambiente idoneo e confortevole, provvisto di adeguati posti a sedere
- Assistenza medica in caso di pazienti in difficoltà dopo il prelievo
- Garanzia di uniformità di accesso ai servizi, i Pazienti accedono alla struttura senza distinzione di sesso, di razza e di religione.

Per le prestazioni convenzionate con le ASL, i clienti devono produrre la richiesta del medico non oltre un mese antecedente e provvedere al pagamento del ticket (se dovuto). Gli esenti per reddito sono tenuti a darne autocertificazione al momento della presentazione della richiesta.

Per le prestazioni convenzionate con le assicurazioni è preferibile richiedere anticipatamente la fotocopiatura della prescrizione e la fattura dettagliata. Il pagamento dei corrispettivi avviene in

contanti, assegni o bancomat e carte di credito. È facoltà dell'amministrazione rifiutare le prestazioni a pagamento in mancanza di un corrispettivo anticipato ancorché in acconto. I referti vengono consegnati solo al saldo di quanto dovuto.

b) Esecuzione delle prestazioni

Le prestazioni sono effettuate con il rispetto delle norme deontologiche e nella riservatezza necessaria a salvaguardare la privacy del Paziente.

c) Ritiro dei referti

Effettuata l'accettazione, al Paziente viene comunicata la data e l'ora del ritiro referto.

Il referto viene consegnato all'interessato o a persona autorizzata in possesso di delega.

d) Igiene ambientale

I locali e le attrezzature sono disinfettati costantemente e ogni volta che ciò è necessario per prevenire danni ai Pazienti e al personale.

La raccolta del cotone e siringhe dai tavoli di prelievo segue le regole relative all'asporto dei rifiuti ospedalieri/speciali.

Per i rifiuti non ospedalieri si effettua la raccolta differenziata, secondo calendario.

e) Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dall'applicazione del D.Lgs 81/08.

Il personale è informato dal responsabile della sicurezza (RSPP), sui piani di sicurezza e di evacuazione, nonché sul corretto utilizzo dei DPI e sul modo di comportamento nelle fasi analitiche.

Gli standard garantiti per la sicurezza sono:

- ✓ controllo impianto elettrico a cura del gestore dell'impianto elettrico
- ✓ via di fuga agibile
- ✓ segnaletica e istruzioni secondo il D.Lgs 81/08
- ✓ accesso alla documentazione come prevede il rispetto del D.Lgs 81/08

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'orario di apertura è:

- SEGRETERIA: lunedì- venerdì 7.30 - 12.00 16.30 - 19.00 e sabato 7.30 - 12.00

- PRELIEVI: lunedì- sabato 7.30 - 10.00

- RITIRO REFERTI: lunedì - venerdì 10.30 - 12.00 16.30 - 19.00 e sabato 10.30 - 12.00.

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI

Standard di Qualità

Il **Laboratorio** assicura che i bisogni e la domanda di salute dei Pazienti siano al centro dell'attenzione, che guida ed orienta tutta l'attività quotidiana.

Pertanto, è fondamentale l'impegno affinché le risposte alle aspettative dell'Utente siano le più appropriate ed efficaci e siano, inoltre, accolte e curate nel rispetto della dignità delle opinioni personali e della riservatezza.

L'Organizzazione:

- ◆ Assicura la presenza di personale qualificato
- ◆ Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio.

Impegni e programmi di attività e qualità

L'Organizzazione si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di soddisfazione e reclamo disponibile in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale, vedi ECM e D.lgs. 81/08 e s.m.i.
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale sanitario
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA			
AREA IN ESAME	OBIETTIVO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso ai servizi	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Accesso ai servizi	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica	Percezione della Qualità > 90% tramite questionario
Accesso ai servizi	Aree confortevoli	Questionario presente in accettazione	Reclami \leq 1
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Questionario presente in accettazione	Reclami \leq 3

Segnalazione disservizi	Risposte alle osservazioni e/o reclami	Tempi di risposta ai reclami	Entro 15 giorni
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della Qualità > 90% tramite questionario
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso al trattamento dati	Consensi secondo nuovo RUE 2016/679
Comunicazione	Attenzione alle relazioni tra personale e Utenti	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della Qualità > 90% tramite questionario
Fase preanalitica	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo preparazione esami	Opuscoli sempre aggiornati
Fase analitica	Controlli di qualità	CQI e VEQ	Risultati sempre attendibili
Fase post analitica	Rispetto tempi di refertazione	Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nel foglio ritiro

SEZIONE IV

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo può essere inoltrato:

- ❖ compilando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione,
- ❖ verbalmente,
- ❖ tramite lettera,
- ❖ mediante segnalazione telefonica o posta elettronica.

Il Legale Rappresentante provvederà a risolvere le problematiche sollevate nel più breve tempo possibile, informandone il Paziente qualora il reclamo sia stato presentato in forma non anonima. Nei casi di non immediata soluzione, il Legale Rappresentante predisporrà l'attività istruttoria ed il Paziente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è il Legale Rappresentante.

DIRITTI E DOVERI

L'Utente ha diritto di:

- ✓ ricevere il miglior servizio possibile con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche
- ✓ usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata
- ✓ ricevere un'informazione completa riguardo alle prestazioni erogate
- ✓ ottenere informazioni relative alle prestazioni fornite, alle modalità di accesso a queste ed alle rispettive competenze
- ✓ ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato
- ✓ essere informato su tutte le possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche se da effettuarsi presso altre strutture
- ✓ riservatezza di tutti i dati della sua malattia e alla riservatezza di tutte le circostanze inerenti alla medesima
- ✓ formulare reclami che debbono essere raccolti ed esaminati ed il cui esito deve obbligatoriamente essere comunicato.

L'Utente ha il dovere di:

- ✓ mantenere sempre un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti: è opportuno che l'utente collabori con il personale medico, infermieristico, tecnico;
- ✓ collaborare con i medici ed il personale, fornendo informazioni chiare e precise;
- ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che vi si trovano, come se fossero propri;
- ✓ evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001.2015

DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"

DCA U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"