



**VIA M. QUADRIO, N. 30
C.A.P. 00152**

P. IVA 04122331004

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

In collaborazione con



ECOPQM

EcoPQM – Gruppo Ecosafety S.r.l.
Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la
Qualità e l'Ambiente.

Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma
Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI)
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248
www.ecosafety.it

Titolare del Documento



**LABANALISI
MONTEVERDE**

LABANALISI MONTEVERDE SRL

VIA M. QUADRIO, N. 30
C.A.P. 00152
Sito Web: www.labanalisimonteverde.it

Rev.	Motivazione	Data
0	Revisione totale	23/11/2016
1	Agg.to secondo RUE 2016/679	14/01/2019

Timbro e Firma Legale Rappresentante

.....

Timbro e Firma Direzione Tecnica:

.....

*Il presente documento contiene informazioni e dati del Laboratorio Monteverde Srl
Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito
consenso da parte del Rappresentante Legale.*

INDICE

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA	4
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	5
OBIETTIVI QUALITA'	10
DIAGRAMMA DEI FLUSSI	11
MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE.....	12
GESTIONE DEI RECLAMI.....	15
RIFERIMENTI	15

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Origine e obiettivi della Società

Il laboratorio LABANALISI MONTEVERDE SRL è attivo dal 1991, ed è accreditato definitivamente con delibera della Regione Lazio.

Il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell' idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante i servizi diagnostici del **Laboratorio di Analisi cliniche di base** convenzionato.

La struttura ha adottato un sistema di gestione interno della qualità che fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9001 per offrire, nell'ottica di un miglioramento continuo, un servizio sempre più soddisfacente ai nostri pazienti/clienti.

Qualità

La nostra strategia è fare del laboratorio Labanalisi Monteverde un laboratorio di riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta di servizi di analisi cliniche.

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard, che manteniamo 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 analisi cliniche.

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 definitivo 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 elencati nel verbale di riesame.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura LABANALISI MONTEVERDE SRL, di circa 140 mq, è ubicata in Via M. Quadrio 30 al primo piano di un edificio sito in Roma. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 15 persone.

Operano all'interno della struttura le seguenti persone:

Cognome e Nome	Mansione	Ambiente di lavoro
Curcio Federica	Amministratore Unico – Medico - RGQ	Direzione, Amministrazione- Segreteria, Sala prelievi, Laboratori
Avitabile Letizia	Medico specialista – Direttore Tecnico	Sala prelievi, Laboratori, Direzione
Avena Stefania	Tecnico di Laboratorio	Laboratori
Caroti Giada	Impiegato amministrativo	Amministrazione-Segreteria
Di Nuzzi Marianna	Tecnico di Laboratorio	Laboratori
Guerra Veronica	Impiegato amministrativo	Amministrazione-Segreteria
Tarelli Barbara	Tecnico di Laboratorio	Laboratori
Karcz Anna Agata	Ausiliaria	Sala prelievi, Laboratori

La responsabilità del laboratorio è del direttore tecnico ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

PRINCIPI FONDAMENTALI

• *Uguaglianza*

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

• *Imparzialità*

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

• *Continuità*

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

• *Diritto di scelta*

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

• *Partecipazione*

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

• *Efficienza ed efficacia*

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

• *Tutela dei soggetti "fragili"*

Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività del laboratorio il personale cerca di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso.

A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.

E' disponibile un servizio di prelievo a domicilio su appuntamento, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

Al fine di facilitare i pazienti con disabilità al superamento delle barriere architettoniche la struttura ha istituito un servizio gratuito di prelievo e ritiro campioni biologici a domicilio.

Viene altresì assicurato il servizio di recapito a domicilio del referto.

Ritiro referti

Feriali 10.30-13.30 14.30-18.00 sabato 10.00-12.00

Le indicazioni su data ed orario sono presenti in fattura consegnata al momento dell'accettazione.

Il ritiro del referto deve essere effettuato dal paziente o da persona delegata munita di appropriata autorizzazione nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

E' disponibile un servizio di recapito a domicilio.

E' possibile richiedere di poter accedere alla refertazione online, facendone richiesta al momento dell'accettazione, ricevendo le credenziali di accesso.

Classificato come Laboratorio Generale di Base diretto dalla Dottoressa L. Avitabile, Medico chirurgo, la struttura esegue direttamente o in Service tutti gli esami elencati in tabella allegata che comprendono le seguenti aree:

- allergologia
- chimica clinica
- ematologia
- coagulazione
- immunologia
- immunometria
- microbiologia/parassitologia
- sierologia

Laboratori in service: LAG - GENOMA - CARAVAGGIO

CONVENZIONE CON IL SSN

La struttura è in regime di accreditamento con il SSN per tutti gli esami di laboratorio previsti dalla regione Lazio.

Per usufruire della convenzione:

1. Si deve presentare la ricetta compilata sul mod. ASL dal Medico di famiglia, che deve contenere le seguenti indicazioni:
 - Nome e cognome

- Codice fiscale, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data

In ogni ricetta non possono essere richieste più di otto analisi. Non sono valide le impegnative prive del timbro del Medico curante. Le impegnative hanno validità annuale a partire dalla data della loro compilazione. Le esenzioni attualmente riconosciute dalla regione Lazio riguardano: età/reddito; patologia; gravidanza.

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 quota fissa, regolata dalla Regione, salvo le prestazioni non previste dal SSN.
3. Per gli assistiti esenti totalmente dal ticket nulla è dovuto. Per gli esenti per patologia nulla è dovuto solo per le analisi previste dalla G.U. riguardo la specifica patologia, fatta eccezione di quelle non incluse nella convenzione.
4. Per gli assistiti esenti per reddito (inferiore a 36.152,00 Euro annui per nucleo familiare) e per età (bambini inferiori ai 6 anni e adulti superiori ai 65 anni) sull'impegnativa deve essere indicato, dal medico curante, il codice di esenzione.
5. Nel caso in cui l'assistito intenda delegare ad altra persona il ritiro del referto, deve rilasciare apposita delega scritta.

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni. I Pagamenti possono avvenire tramite bancomat/carte credito, contanti.

Per tutte le altre informazioni il Personale del nostro Desk è a disposizione della Clientela.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche attraverso una modulistica predisposta, circa il trattamento dei dati sensibili ai sensi del RUE 2016/679.

OBIETTIVI QUALITÀ

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA			
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 5 a 10 minuti
Accesso	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica	Percezione della Qualità > 90% tramite questionario
Accesso	Abbattimento delle barriere architettoniche	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	Reclami \leq 1
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.	Non conformità \leq 1
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Modulistica 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 (giudizi buono e ottimo)
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso al trattamento dati.	Consensi secondo nuovo RUE 2016/679
Fase preanalitica	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo preparazione esami	Sito internet aggiornato
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

DIAGRAMMA DEI FLUSSI

Pre-accettazione

Arrivo in laboratorio. Ritiro del numero d'ordine.

Accettazione

Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del paziente; accettazione delle prestazioni e dei campioni biologici: consegna della fattura.

Prelievo

Chiamata da parte del prelevatore del paziente tramite numero di accettazione; esecuzione del prelievo; congedo del paziente; trasporto dei prelievi e dei campioni biologici verso l'area analitica.

Area analitica

Controllo e preparazione dei prelievi e dei campioni biologici; preparazione delle apparecchiature; preparazione dei campioni da inviare al Service (se necessario); analisi dei campioni e loro stoccaggio; controllo dei risultati ottenuti.

- i campioni di siero vengono conservati, dopo aver effettuato le analisi, per un massimo di 30 giorni. Questo consente la richiesta di test addizionali o la ripetizione di test quando necessario, senza ulteriore prelievo.
- Tutti i valori critici del paziente con concentrazioni largamente al di sotto o al di sopra dei valori normali vengono sempre immediatamente ripetuti, e verificati anche sulla base dei dati clinici e/o anamnestici conosciuti.

Segreteria

Inserimento dei risultati su sistema informatico; stampa e firma del referto completo, consegna referti.

Il referto da consegnare al paziente viene stampato dalle segretarie e successivamente disposto in ordine alfabetico in un idoneo raccoglitore chiuso.

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE

Prelievo del sangue

Con l'eccezione di pochi esami, la gran parte prevede il digiuno da almeno 6-8 ore e l'assunzione di un pasto leggero la sera.

Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare deve essere acquistato in farmacia.

Urinocoltura

(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia.

Procedere come segue:

1. Eseguire un'accurata pulizia locale;
2. Scartare le prime gocce di urina;
3. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta:

1. Scartare la prima urina del mattino;
2. Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

Questo tipo di raccolta è necessaria per le seguenti analisi: prove di funzionalità renale, malattie metaboliche, quadro elettroforetico urinario, gravidanza.

Creatinina clearance e Urea clearance

Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).

Feci: esame per la ricerca dei parassiti

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Feci : esame per la ricerca del sangue occulto

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Per l'esecuzione del test non è necessario seguire una dieta priva di carni e derivati. Unico accorgimento, in caso di tendenza al sanguinamento delle gengive, è quello di evitare lo spazzolamento delle stesse prima della raccolta delle feci. Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Feci : esame colturale (coprocoltura)

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Scotch test

E' considerato il metodo di elezione per la ricerca degli Ossiuri. Per l'esecuzione del test sono necessari un vetrino portaoggetti (da richiedere il laboratorio) e scotch trasparente; la raccolta va effettuata di mattina prima di lavarsi e con le seguenti modalità: far aderire lo scotch intorno alle pliche anali per 20-30 sec., quindi staccarlo e applicarlo sul vetrino portaoggetti.

Prova immunologica di gravidanza (su urina)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.

Prime test

Il prelievo deve essere effettuato a digiuno, a circa 8-10 ore dal pasto serale; si può bere acqua ma si consiglia di non usare dentifrici la mattina del test. Con l'aiuto del medico sospendere qualsiasi farmaco che contenga cortisone o steroidi (comprese le creme) almeno 48 ore prima del test. Prendere un nuovo appuntamento per il test in caso di raffreddore, influenza o altre malattie di tipo infiammatorio.

Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 4 prelievi, uno ogni 30 min.

Test da carico

Curve insulinemiche e ormonali per le quali è prevista la somministrazione di sostanze o farmaci, comportano la permanenza del cliente in laboratorio per alcune ore.

Esame liquido seminale

E' consigliata l'astensione dai rapporti sessuali o comunque da eiaculazione non inferiore a 3 e non superiore a 5 giorni. Il campione può essere prelevato a casa e consegnato al laboratorio entro 60 minuti dalla raccolta; in alternativa il campione può essere raccolto direttamente in laboratorio. Osservare una accuratissima igiene dei genitali prima della raccolta e raccogliere tutto l'eiaculato in un contenitore sterile per le urine. La raccolta parziale rende inattendibile l'esame.

LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTE I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ANALISI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.

GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente 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 deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione. La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima.

Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è Sig.ra Veronica Guerra.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001.

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"

D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"

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

ALLEGATO 1: TARIFFARIO PREZZI IN CONVENZIONE E NON E ANALISI IN SERVICE

ALLEGATO 2: CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE