

# **CARTA DEI SERVIZI**

*Laboratorio Fracastoro srl*

*Redatta in conformità a:*

-  *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005*
-  *Linee Guida DCA U00331/2017 Regione Lazio*
-  *DCA 469/2017 Requisiti Accreditamento*



**RAPPRESENTANTE LEGALE:**

**Dott. Duilio Antinori**

**DIRETTORE LABORATORIO:**

**Dott.ssa Marcella Padula**

*Approvata il 27/06/2022*

*Il Rappresentante Legale*

## Sommario

PRESENTAZIONE .....	4
PRESENTAZIONE .....	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA .....	6
✓ <b>EGUAGLIANZA</b> .....	<b>6</b>
✓ <b>IMPARZIALITÀ</b> .....	<b>6</b>
✓ <b>CONTINUITÀ</b> .....	<b>6</b>
✓ <b>DIRITTO DI SCELTA</b> .....	<b>6</b>
✓ <b>EFFICACIA ED EFFICIENZA</b> .....	<b>7</b>
✓ <b>RISPETTO DELLA PRIVACY</b> .....	<b>7</b>
✓ <b>DOVERI DELL'UTENTE</b> .....	<b>8</b>
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO .....	9
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA .....	12
STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	13
<b>ORGANIGRAMMA AZIENDALE</b> .....	<b>14</b>
SERVIZI OFFERTI .....	15
<b>Esami effettuati dal nostro Laboratorio</b> .....	<b>15</b>
<b>MODALITA' DI ACCESSO AL LABORATORIO</b> .....	<b>15</b>
.....	15
<b>PROTOCOLLO DIAGNOSTICO PER LA TUTELA DELLA MATERNITÀ</b>	
<b>RESPONSABILE</b> .....	<b>16</b>
<b>NOTIZIE UTILI</b> .....	<b>22</b>
<b>STANDARDS DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b> .....	<b>23</b>
Standards di qualità generali .....	27
Standards di qualità specifici .....	30
<b>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA</b> .....	<b>33</b>
<b>MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA</b> .....	<b>33</b>
<b>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE</b> .....	<b>35</b>

## PRESENTAZIONE

*La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.*

*La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.*

*Su queste basi il Laboratorio Fracastoro s.r.l., che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.*

*Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.*

*Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.*

## **PRESENTAZIONE**

### **BREVE STORIA**

La società **Laboratorio Fracastoro s.r.l** è una Struttura attiva in Roma, con sede in via Giuseppe Albanese Ruffo. Presente sul territorio dagli anni 90'.

La Struttura opera ininterrottamente aggiornando ed adeguando sia il numero e la qualità degli strumenti, sia il numero e la qualificazione professionale di dipendenti e collaboratori.

La sue branca di attività sono: Laboratorio di analisi chimico cliniche e microbiologiche, attività effettuata sia in regime di convenzione con il SSN ed altri enti privati, sia nei confronti di privati cittadini solventi.

Negli oltre 30 anni di attività, il laboratorio, indipendentemente dal volume e varietà delle prestazioni effettuate, si è sempre accertata che il personale fosse qualificato e esperto per le mansioni alle quali era addetto e che ricevesse sempre un adeguato aggiornamento tecnico professionale, al fine di affermare il buon nome della struttura ed offrire sempre servizi di qualità.

La stessa politica è stata rivolta per la scelta e l'aggiornamento delle strumentazione e della tecnologia applicata, disponendo sempre di materiale di ultima generazione.

Il **Laboratorio Fracastoro srl** è una struttura accreditata (convenzionata) con il Sistema Sanitario Nazionale DCA n° U00377 del 27/11/2012 con la RM2 (ex RMB) per l'attività di diagnostica di laboratorio e funge da SPOKE per la rete Centri Diagnostici TBM, afferente all'HUB Laboratorio TBM srl

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA**

IL "**Laboratorio Fracastoro s.r.l**" ha per scopo quello di effettuare analisi di laboratorio per i settori "Analisi cliniche e microbiologiche, dosaggi ormonali, immunometria, Prist, Rast intolleranze alimentari.

Per perseguire queste finalità si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato, il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il "**Laboratorio Fracastoro s.r.l**" s'ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del **19 maggio 1995**, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

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

✓ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel Centro.

✓ **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter

identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato, dal personale qualificato del Laboratorio, sull'interpretazione dei risultati, su eventuali indirizzi per il proseguimento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura **accreditata per la branca di Medicina di Laboratorio**, è impegnato nell'erogazione di servizi aggiornati dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e le metodiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che opera all'interno del Centro.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono al "**Laboratorio Fracastoro s.r.l.**" vengono fornite informazioni sul loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Regolamento UE 679/2016). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia del referto può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Il laboratorio presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede delle prestazioni erogate dal Laboratorio corre l'obbligo di adeguarsi, con buona disponibilità, alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto.



## **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**

✓ **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

✓ **DIRITTO ALL'ACCESSO:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

✓ **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

✓ **DIRITTO AL CONSENSO:**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

✓ **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

✓ **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici e prelievi.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

✓ **DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.



✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

✓ **DIRITTO AL RISARCIMENTO:**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

## **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

Il Centro è situato in Via Giuseppe Albanese Ruffo, 40/46 ; al piano Terra di un edificio residenziale. E' dotato di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna sviluppata su un piano di circa 120 mq.



## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

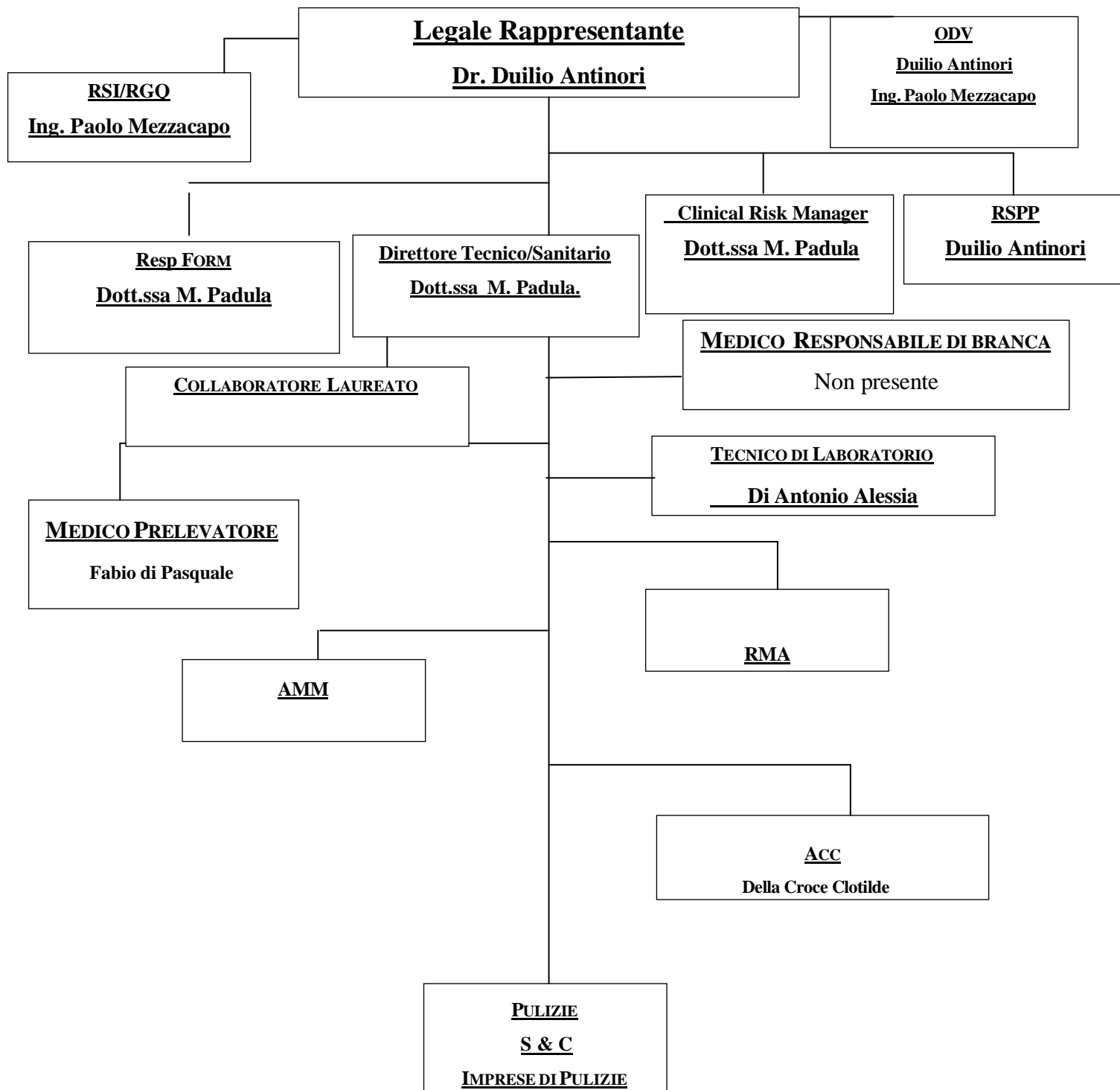
A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Centro, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività.

A monte dei servizi di indagini diagnostiche sono stati individuati:

- ***Il Direttore del Laboratorio*** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie del Laboratorio)
- ***Il Responsabile amministrativo*** (sovrintende all'andamento amministrativo del Laboratorio)
- ***La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico*** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant'altro connesso all'attività del Centro)

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

## ORGANIGRAMMA AZIENDALE



## **SERVIZI OFFERTI**

### ***Esami effettuati dal nostro Laboratorio***

In questa Struttura viene eseguita una gamma completa di esami di laboratorio delle seguenti branche:

**BIOCHIMICA CLINICA – MICROBIOLOGIA - SIEROIMMUNOLOGIA –  
IMMUNOMETRIA - IMMUNOENZIMATICA .**

L'elenco degli esami effettuati è a disposizione del pubblico.

Il personale sanitario è comunque sempre a disposizione dei pazienti per ogni chiarimento richiesto, in merito agli aspetti della prestazione prescritta.

## **MODALITA' DI ACCESSO AL LABORATORIO**

Al Centro possono accedere tutti i cittadini che richiedono analisi di laboratorio, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione (Medicina di Laboratorio), o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in **regime di convenzione** con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido e idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, età del paziente, numero del libretto sanitario ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per **effettuare prestazioni privatamente**, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Le prestazioni sono erogate successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.

*A proposito di autoprescrizione desideriamo consigliare all'Utente di non fidarsi troppo sulla sua esperienza di paziente e di non auto prescrivere le analisi. Affidi invece questa responsabilità al medico, che, indubbiamente potrà consigliare le più adatte. Rifletta: potrebbe fare cento analisi inutili e non l'unica giusta per fare la diagnosi!*

## ➤ **Requisiti dell'impegnativa**

Con ogni impegnativa possono essere richiesti al massimo 8 esami.

Se le prestazioni fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket devono essere richieste con 2 impegnative distinte, una per le prestazioni esenti e una per quelle su cui grava la quota ticket.

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta: nome, cognome ed età dell'assistito; numero della tessera sanitaria con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; l'indicazione terapeutica; gli esami richiesti; data, timbro e firma del medico stesso.

Il tariffario applicato ai non esenti è uguale a quello del Servizio Sanitario Nazionale.

Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione della struttura

--



## **PROTOCOLLO DIAGNOSTICO PER LA TUTELA DELLA MATERNITÀ RESPONSABILE**

*Decreto 10/ 09/ 1998 (G.U. n. 245 del 20.10.1998) aggiornamento del D.M.  
06/ 03/ 95 in vigore dal 4/ 11/ 1998*

### **EPOCA PRECONCEZIONALE**

#### **Prestazioni per la donna**

Anamnesi e valutazioni, definite brevi: consulenza ginecologica preconcezionale

Anticorpi anti eritrociti (Test di Coombs indiretto): in caso di rischio di isoimmunizzazione

Virus rosolia anticorpi (IgG, IgM)

Toxoplasma anticorpi (E.I.A.) (IgG, IgM)

Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.

Resistenza osmotica eritrocitaria (Test di Simmel): in caso di riduzione del volume cellulare medio e di alter.morf.eritrociti

Hb-Emoglobine anomale (HbS,HbD,HbH,ecc.): in caso di riduzione del volume cellulare medio e di alterazioni morf. Eritrociti

Esame citologico cervico vaginale (PAP TEST)

#### **Prestazioni per l'uomo**

Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.: in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie

Resistenza osmotica eritrocitaria (Test di Simmel): in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie

Hb-Emoglobine anomale (HbS,HbD,HbH,ecc.): in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie

#### **Prestazioni per la coppia**

Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi

Gruppo sanguigno AB0 e RH (D)

Treponema pallidum anticorpi (Ricerca quantit. Mediante emoagglutin. Passiva) (TPHA)

Treponema pallidum anticorpi anti cardiolipitina (Flocculazione) (VDRL) (RPR)

#### **In caso di abortività ripetuta o pregressa, patologie della gravidanza con morte perinatale e su prescrizione dello Specialista (\*)**

Anticoagulante Lupus-Like (LAC)

Anticorpi anti cardiolipitina (IgG,IgA,IgM)

Anticorpi anti microsomi (AbTMS) O ANTI TIREOPERROSSIDASI (AbTPO)

Anticorpi anti tireoglobulina (AbTg)

Cariotipo da metafasi linfocitarie 1 Tecnica di bandeggio (Risoluzione non inferiore alle 320 bande): alla coppia

## EPOCA CONCEZIONALE

### ALL'INIZIO DELLA GRAVIDANZA

**possibilmente entro la 13<sup>^</sup> sett., e comunque al primo controllo**

Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.

Gruppo sanguigno ABO e Rh (D), qualora non eseguito in funzione preconcezionale

Aspartato aminotransferasi (AST) (GOT) (S)

Alanina aminotransferasi (ALT) (GPT) (S/U)

Virus rosolia anticorpi: in caso di IgG negative ripetere entro la 17<sup>^</sup> settimana

Toxoplasma anticorpi (E.I.A.): in caso di IgG negative ripetere ogni 30-40 giorni fino al parto

Treponema pallidum anticorpi (Ricerca quantit. Mediante emoagglutin. Passiva) (TPHA): qualora non eseguite in funzione preconcezionale esteso al partner

Treponema pallidum anticorpi anti cardiolipina (Flocculazione) (VDRL) (RPR): qualora non eseguite in funzione preconcezionale esteso al partner

Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi

Glucosio (S/P/U/dU/La)

Urine esame chimico fisico e microscopico

Ecografia ostetrica

Anticorpi anti eritrociti (Test di Coombs indiretto): in caso di donne Rh negativo a rischio di immunizzazione il test deve essere ripetuto ogni mese; in caso di incompatibilità ABO, il test deve essere ripetuto alla 34<sup>^</sup>-36<sup>^</sup> settimana

### Tra la 14<sup>^</sup> e la 18<sup>^</sup> sett.

Urine: esame chimico fisico e microscopico

### Tra la 19<sup>^</sup> e la 23<sup>^</sup> sett.

Urine: esame chimico fisico e microscopico

Ecografia ostetrica

### Tra la 24<sup>^</sup> e la 27<sup>^</sup> sett.

Glucosio (S/P/U/dU/La)

Urine: esame chimico fisico e microscopico

### Tra la 28<sup>^</sup> e la 32<sup>^</sup> sett.

Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.

Ferritina (P/(Sg)Er): in caso di riduzione del volume globulare medio

Urine: esame chimico, fisico e microscopico

Ecografia ostetrica

### Tra la 33<sup>^</sup> e la 37<sup>^</sup> sett.

Virus epatite B (HBV) ANTIGENE HbsAg

Virus epatite C (HCV) ANTICORPI

Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.

Urine: esame chimico, fisico e microscopico

Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi in caso di rischio anamnestico

**EPOCA CONCEZIONALE****Tra la 38<sup>^</sup> e la 40<sup>^</sup> sett.**

Urine: esame chimico fisico e microscopico

**Dalla 41<sup>^</sup> sett.**

Su prescrizione dello Specialista (\*)

**In caso di batteriuria significativa**

Esame culturale (URINOCOLTURA) ricerca completa microrganismi e lieviti patogeni. Incluso: conta batterica

**N.B.: GRAVIDANZA A RISCHIO**

sono esenti tutti gli esami purché lo Specialista (\*) indichi:

- a) "gravidanza a rischio"
- b) diagnosi o sospetto diagnostico

(\*) operante presso strutture specialistiche accreditate pubbliche/private e consultori familiari.

## **COME PREPARASI AGLI ESAMI**

**Alimentazione:** L'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ad esempio: un'abbondante cena a base di cibi grassi la sera prima del prelievo, può aumentare la concentrazione dei trigliceridi. Anche un digiuno prolungato altera la concentrazione di molte sostanze. È quindi consigliabile, in linea generale, consumare una normale cena la sera prima del prelievo (10 - 12 ore) ed astenersi, in seguito, dal consumare altri cibi e bevande, (fatta eccezione dell'acqua).

**Alcool:** L'assunzione di alcol provoca alterazioni transitorie di molte sostanze. Ad esempio entro 2-4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcol si registra una diminuzione del glucosio nel sangue. È quindi opportuno limitare o, ancor meglio, evitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo.

**Caffeina:** L'effetto della caffeina sulla concentrazione delle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro, anche se il sospetto d'interazione è molto consistente. È quindi logico non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo (ricordate che non solo il caffè fa parte di questa categoria, ma anche il tè e le bibite a base di cola).

**Fumo:** Tutti conosciamo i danni a lungo termine dovuti al fumo e tutti sappiamo che sarebbe meglio astenersene, non tutti sanno, però, che il fumo provoca anche alterazioni transitorie di un discreto numero di sostanze nel nostro organismo. Sarebbe, quindi, meglio non fumare nelle tre ore precedenti il prelievo.

**Attività fisica:** L'attività fisica: camminare per lunghi tratti, correre, andare in bicicletta, provoca l'aumento della concentrazione sanguigna di molte sostanze a causa del passaggio di acqua verso i muscoli, è buona norma, quindi, non arrivare in laboratorio affaticati.

**Ciclo mestruale:** Se si devono eseguire dosaggi ormonali comunicare sempre e con precisione la data delle ultime mestruazioni.

### **Qualche particolare consiglio**

#### **Come raccogliere le urine delle 24 ore:**

La raccolta delle urine delle 24 ore, salvo diverse e particolari indicazioni, incomincia svuotando la vescica al risveglio mattutino, l'urina emessa deve essere gettata, da quel momento in poi, ricordi l'orario. Tutta l'urina prodotta deve essere conservata in un recipiente ben pulito. La raccolta termina la mattina successiva alla stessa ora del giorno precedente. Non sono mai abbastanza le raccomandazioni affinché sia preciso e scrupoloso nel raccogliere le urine, ricordi che una Sua distrazione o dimenticanza influisce sul risultato dell'analisi.

#### **Come raccogliere le urine per l'urinocoltura:**

Al risveglio mattutino, prima di urinare, effettui una scrupolosa pulizia personale, subito dopo scarti le prime gocce di urina, quindi raccolga il resto, in un recipiente sterile, abbia cura di non toccare il recipiente stesso nella parte interna. Porti **subito** il campione in laboratorio, ricordi che se ritarda troppo la consegna potrebbe ottenere un risultato non corretto. Nonostante il rispetto di queste regole può capitare che l'urina si "*inquin*", non si preoccupi, ce ne accorgeremo e Le chiederemo di ripetere la raccolta, non si spazientisca se ciò accade, perché questa ripetizione, assolutamente gratuita, è segno di scrupolo e di attenzione.

Alcune analisi necessitano di una preparazione particolare. Quando sarà necessario, Le saranno date le giuste istruzioni, se non saremo stati chiari non esiti a chiedere ulteriori spiegazioni.

#### **Prelievi domiciliari**

Se, malauguratamente, è immobilizzato da un problema di salute, fissi un appuntamento, verremo noi a casa Sua, costo 10 euro.

## **NOTIZIE UTILI**

### **LABORATORIO FRACASTORO s.r.l.**

Roma – Via Giuseppe Albanese Ruffo,40/46

Accreditamento S.S.R. Lazio – RM2 –

#### **ORARIO DI APERTURA**

LUNEDÌ – VENERDÌ 07:30 – 13:00 15:30 – 19:30

SABATO 07:30 – 13:00

#### **ORARIO DI ACCESSO AL PRELIEVO**

LUNEDÌ – VENERDÌ 07:30 – 10:30

SABATO 07:30 – 10:30

I prelievi a domicilio si effettuano **solo su appuntamento preso almeno 24h prima.**

#### **RITIRO REFERTI**

LUNEDÌ – VENERDÌ 17:30 – 19:30

La data di ritiro è indicata sulla ricevuta consegnata al paziente, il tempo massimo di attesa è di gg 15 per esami particolari

### **INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:**

**TELEFONO:06 7223757**

**E-mail:info@centrodiagnosticotbm.com**

## **STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il Centro è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Documento Programmatico ed attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

A supporto e ad integrazione dell'attività espletata dalla struttura, la Direzione si avvale della collaborazione e del confronto con gli Organi di tutela del paziente, ai quali ogni cittadino può rivolgersi per ottenere un supporto pratico ed assistenziale nella gestione dei rapporti con le strutture sanitarie pubbliche e private.

Per qualunque esigenza, Lei stesso può rivolgersi alle seguenti strutture:

<b>TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO</b>				
<b>Sezione di Roma</b>				
<p>- c/o Ospedale San Camillo Circonvallazione Gianicolense, 87 00152 Roma Tel. 06 58704579 Resp. Gigliola De Santis martedì, mercoledì, giovedì 10.00 - 13.00</p> <p>- c/o Centro Oftalmico Piazzale degli Eroi, 11 00136 Roma Tel. 06 68352622, 06 39738607 Resp. Iolanda Quinti giovedì 10.30 - 12.30</p> <p>- c/o Ospedale Sandro Pertini Via dei Monti Tiburtini, 385 00157 Roma Tel. 06 41433372 Resp. Silvana Ferrari mercoledì 9.30 - 12.00 venerdì 9.30 - 12.00</p>	<p>c/o Ospedale San Filippo Neri - I piano Via Martinotti, 20 00135 Roma Tel. 06 33062422 giovedì 10.00 - 12.00</p> <p>c/o Ospedale Forlanini - Atrio I Via Portuense, 332 00149 Roma Tel. 06 55181-55182415 martedì, giovedì 10.30 - 12.30</p> <p>c/o Policlinico Umberto I Viale del Policlinico 00161 Roma Tel. 06 49970286 Coord. Giorgio Chinigò lunedì, martedì, giovedì 10.00 - 12.00</p> <p>c/o Sant'Eugenio Piazzale dell'Umanesimo, 10 00144 Roma Tel. 06 5912802, 065912802 Resp. Gina Silvestri martedì, giovedì 10.00 - 12.00</p>	<p>c/o San Giovanni Via Amba Aradam, 2 00184 Roma Tel. 06 77055237, 06 77055921, 06 77055280, 06 70474579 Resp. Fulvio Paglia lunedì e venerdì 16.00 - 18.00 martedì e giovedì 10.00 - 12.00</p> <p>c/o Ospedale Santo Spirito Lungotevere in Sassia, 1 00193 Roma Tel. 06 6875264, 06 6875264 martedì, giovedì 9,30-12</p> <p>c/o Ospedale San Giacomo Via Canova 00187 Roma Tel. 06 36266459 lunedì, mercoledì 10.00 - 12.00</p>	<p>c/o Poliambulatorio Mirti Piazza dei Mirti, 45 00171 Roma Tel. 06 41601880 Resp. Romano Balducci lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00 Tel. 06 68354553, 0661565142</p> <p>Poliambulatorio Boccea Via Cossombrato, 34 00166 Roma E-mail <a href="mailto:andreabott@tiscalinet.it">andreabott@tiscalinet.it</a> Sede Comitato di quartiere: via Morsasco, 9 Tel./Fax 06 61565142 mercoledì 10.00 - 12.00</p> <p>Villa San Pietro Via Cassia, 600 00189 Roma Tel. 06 3312354 Resp. Luciano Montebello martedì 10.00 - 12.00 mercoledì, venerdì 15-17</p>	<p>c/o Poliambulatorio Bresadola Via G. Bresadola, 56 00171 Roma Tel. 06 41434811, 0621800930 martedì, giovedì, venerdì 16.00 - 18.00</p> <p>c/o Villa Betania 00100 Roma Tel. 06 39900210 mercoledì 10.00 - 12.00</p> <p>c/o Ospedale Spallanzani Via Portuense, 292 00149 Roma Tel. 06 58704579 (S.Camillo) Resp. Gigliola De Santis martedì, giovedì 10.00 - 13.00</p>
<b>Sezione di Viterbo</b>	<b>Sezione di Frosinone</b>	<b>Sezione di Ciampino</b>	<b>Sezione di Fiumicino</b>	<b>Sezione di Ostia</b>



c/o Nuovo Ospedale Belcolle Strada San Martinese 01100 Viterbo Tel. 0761 339351, 0761 228234 (direzione sanitaria) martedì e sabato 9.30 - 12.00 giovedì 16.30 - 18.00	c/o Ospedale Civile Umberto I Viale Mazzini 03100 Frosinone Tel. 0775 207342, 0775 210410 Resp. Anna Piersanti lunedì 16.30 - 18.30 venerdì 10.00 - 12.00	Via Dalmazia, 13 00043 Ciampino (RM) Tel. 06 7915275, 06 6690146 E-mail <a href="mailto:luigi.amarante@tiscalinet.it">luigi.amarante@tiscalinet.it</a> martedì 17.00 - 19.00	Via Federico Martinengo, 46 00054 Fiumicino (RM) Tel. 06 6582344, 06 6580774 Resp. Stella Zaso lunedì, venerdì 9.30 - 11.00	c/o Ospedale G.B. Grassi Via Passeroni, 38 00122 Ostia (RM) Tel. 06 56482074, 06 5664180 (ospedale) Resp. Rossana Chigiotti martedì, giovedì 10.00 - 12.00
<b>Sezione di Sora</b>	<b>Sezione di Bracciano</b>	<b>Sezione di Rieti</b>	<b>Sezione di Latina</b>	<b>Sezione di Gaeta</b>
c/o Ospedale Civile SS.Trinità Via S. Marciano 03039 Sora (FR) Resp. Silvio Rea lunedì 10.30 - 12.00	c/o Ospedale Civile Via delle Coste 00062 Bracciano (RM) Tel. 06 99890223 Resp. Anna Radicioni martedì, giovedì 10.00 - 12.30	c/o Ospedale De Lellis Viale Baroni 02100 Rieti Tel. 0746 278439, 0746 278439 E-mail <a href="mailto:tdmrieti@tiscalinet.it">tdmrieti@tiscalinet.it</a> , <a href="mailto:tdm_rieti@hotmail.com">tdm_rieti@hotmail.com</a> Resp. Gabriella Rinaldi lunedì/sabato 10.30 - 12.00 mercoledì 17.00 - 19.00	Centro per i diritti del malato "Giampiero Fanelli" c/o Ospedale civile Santa Maria Goretti Via Canova, s.n. 04100 Latina Tel. 0773 655010, 0773 655010 E-mail <a href="mailto:cittadinanzattival@libero.it">cittadinanzattival@libero.it</a> Resp. Gianna Sangiorgi mercoledì 18.30 - 20.00 giovedì 10.30 - 13.00 sabato 10.00 - 13.30	c/o Ospedale Civile di Liegro Via Litoranea - Contrada Cappuccini 04024 Gaeta (LT) Tel. 0771 779207 Resp. Annamaria Colarullo lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00 giovedì 15.00 - 17.00
<b>Sezione di Cassino</b>	<b>Sezione di Grottaferrata</b>	<b>Sezione di Alatri</b>	<b>Sezione di Palestrina</b>	<b>Sezione di Pontecorvo</b>
c/o Ospedale De Bosis Via Di Blasio 03043 Cassino (FR) Tel. 0776 22216, 312048	Via Verdi, 1 00046 Grottaferrata (RM) E-mail <a href="mailto:tdmgrottaferrata@interfree.it">tdmgrottaferrata@interfree.it</a> , <a href="mailto:tdmgrottaferrata@katamail.com">tdmgrottaferrata@katamail.com</a> Resp. Carla Ghislanzoni mercoledì, 16.00 - 18.00	c/o Ospedale San Benedetto loc. Chiappitto 03011 Alatri (FR) Tel. 0775442161 Resp. Amerigo Rossi martedì 15.30 - 20.00	Via Pedemontana, 36 00036 Palestrina (RM) Tel. 06 95322601, 06 95322601 Resp. Renata Pompili lunedì 9.00 - 12.00 venerdì 16.00 - 17.30	c/o Ospedale Pontecorvo Via Ospedale, 38 03037 Pontecorvo (FR) Tel. 07767691 E-mail <a href="mailto:g23456@libero.it">g23456@libero.it</a> , <a href="mailto:bathcb@tin.it">bathcb@tin.it</a> lunedì mattina
<b>Sezione di Pomezia</b>	<b>Sezione di Ceprano</b>	<b>Sezione di Terracina (LT)</b>	<b>Sezione di Civitacastellana</b>	<b>Sezione di Tarquinia</b>

c/o Camera del Lavoro Via La Marmora, 32 Pomezia (RM) Tel. 0691601196 - 91602396 lunedì, mercoledì, venerdì 9.30 - 11.30	Via Regina Margherita, 4 03024 Ceprano (FR) Tel. 077594010 lunedì/venerdì 8.00 - 10.00	Resp. Pasquale Chiocca lunedì, venerdì 8.30 - 13.00, 16.00 - 19.30	Via Ferretti, 169 01023 Civitacastellana (VT) Tel. 0761592246 martedì, giovedì 15.00 - 19.30	- c/o Ospedale Viale Igea, 1 01016 Tarquinia (VT) Tel. 0776846357 lunedì/venerdì 10.00 - 11.30
---	---	--	--	--

## **Standards di qualità generali**

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Centro assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (DCA 469/17; DCA 8/2011;DCA115/17), sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

**Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e  
l'informazione sui servizi****• Disponibilità di una segnaletica interna**

Il Centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile, per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi.

**• Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal regolamento UE 679/2016.

Per fornire raggugli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso alla struttura - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - il Laboratorio mette a disposizione degli utenti l'Opuscolo informativo, riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni, anche telefoniche.

Per informazioni attinenti alle prestazioni erogate, all'utente è messo a disposizione l'elenco delle prestazioni, che informa circa le prestazioni erogate dal Laboratorio in convenzione o in regime privato, le metodiche utilizzate e le tariffe applicate.

**• Tempo di risposta al reclamo**

Il Centro, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata. In caso di reclamo, il Centro provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

**Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento**

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il Laboratorio, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del GDPR – regolamento UE 679/2016

**Standards per le relazioni col personale**

- **Riconoscibilità degli operatori**

Il Centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

**Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria**

- **Consenso informato ed informazioni mediche**

Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute.

In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con il Direttore del Laboratorio, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti i risultati delle analisi o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

- **Continuità delle cure**

In concomitanza con la consegna del referto, il Direttore del laboratorio o un suo delegato può suggerire la necessità di interpellare il proprio medico di base per più approfondite indagini diagnostiche, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

**Standards per la professionalità degli operatori**

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il Centro garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

Il Centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, che tenga altresì conto del raggiungimento del numero di crediti ECM obbligatori.

### **Comfort e pulizia delle strutture**

- **Comfort**

Il Centro è dotato di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

## **Standards di qualità specifici**

- **Tempo di attesa**

I pazienti e/o la famiglia possono contattare il Centro di persona o telefonicamente. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dalla segreteria di accettazione, che provvede ad erogare direttamente (nel caso in cui il paziente sia presente nella struttura) o a prenotare la prestazione, che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa non superiore ad 1 giorno.

- **Assistenza sanitaria**

Per l'intero orario di apertura del Centro viene garantita dal personale tecnico abilitato un'adeguata assistenza sanitaria.

- **Comunicazione risultati**

I risultati delle indagini diagnostiche sono consegnati al paziente nella data indicata nel documento di ritiro, consegnato al paziente all'atto dell'accettazione. Il Direttore del Laboratorio ed i collaboratori laureati di settore sono a disposizione dell'utente per l'interpretazione dei risultati.

- **Preparazione del paziente e modalità di prelievo**

Il Centro ha definito dei protocolli riguardanti la preparazione dei pazienti al prelievo e le modalità di esecuzione del prelievo stesso. Il personale addetto è costantemente formato sulla gestione di eventuali eventi avversi connessi all'esecuzione dei prelievi. In accettazione si dispone altresì di opuscoli informativi riguardanti la preparazione del paziente all'esame, che sono consegnati al paziente all'atto dell'accettazione e forniscono indicazioni riguardanti le eventuali precauzioni che l'utente deve prendere in maniera preventiva (es: astensione da farmaci, digiuno, ecc.)

- **Analisi CQI e VEQ**

La Direzione Tecnica del Laboratorio discute con il personale coinvolto, attraverso riunioni periodiche, i risultati delle indagini di qualità interne ed esterne, al fine di offrire un servizio altamente qualitativo all'utenza.

- **Disponibilità del personale a fornire informazioni alle famiglie sui risultati delle analisi effettuate**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari chiedere raggugli circa i risultati delle indagini diagnostiche effettuate per l'assistito, pertanto il Direttore del Laboratorio ed i collaboratori laureati sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare, anche telefonicamente, con la segreteria. E' inoltre obbligo del Direttore interpellare l'assistito o un suo

familiare in caso di incertezza nei risultati ottenuti o nell'eventualità di sospetto dell'insorgenza di nuova patologia, al fine di ripetere l'esame o suggerire la consultazione del medico di base o dello specialista.

- **Disponibilità del referto**

All'atto dell'emissione o successivamente, può essere richiesta alla Direzione Tecnica e/o ai Biologi Responsabili copia del Referto o di altra documentazione sanitaria mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria). Quanto richiesto è rilasciato entro 15 giorni.

- **Pulizia sala prelievi, sale di attesa**

La pulizia della sala prelievi e delle sale di attesa viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

- **Pulizia materiale, lettini**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino dei prelievi è assicurato ad ogni paziente. Il materiale per l'effettuazione dei prelievi è tutto in confezioni monouso. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.



## **MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA**

### ***MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA***

La Direzione del Centro valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori, stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento, in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature
- Il Piano di formazione annuale
- Analisi CQI e VEQ

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre il Centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il *monitoraggio del livello di soddisfazione* dei propri utenti e delle loro famiglie e *del livello di soddisfazione degli operatori* nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti, in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Centro sottopone agli utenti e alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione s'impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

## ***MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE***

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Laboratorio e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Laboratorio e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio fantasma.