

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto della salute, che consente al Cittadino/Utente di esercitare un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La presente carta dei servizi vuole fornire al Cittadino/Utente, nonché a tutti gli operatori sanitari di riferimento (Medici curanti, Istituzioni pubbliche) un quadro chiaro ed esaustivo dei servizi sanitari offerti, recependo ed attuando i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 "**Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari**", circa i doveri nei confronti dell'Utente ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della qualità dei servizi loro offerti.

L'obiettivo della presente Carta è quello di perseguire la soddisfazione dell'Utente nell'ambito del miglioramento continuo, fornendo evidenza delle caratteristiche organizzative e della qualità dei servizi erogati dai Centri .

I centri del “Gruppo Saniroma”

Il Gruppo Saniroma fa riferimento a tre strutture sanitarie che a partire dal 2012 hanno deciso di costituire una partnership capace di offrire all'Utente una gamma sempre più ampia di servizi garantendo omogeneità negli standard di qualità e servizi di eccellenza. Le strutture appartenenti al Gruppo Saniroma, aderenti anche al progetto Saniroma Diagnostica in Rete, sono costituite da Laboratori di Analisi Cliniche accreditati con S.S.R. e con annessi poliambulatori specialistici dislocate all'interno del G.R.A. di Roma.

Le strutture aderenti al Gruppo sono “**Biorama 77**” s.r.l., (ASL RM2, X Municipio, Via Carlo Fadda, 41-47) “**Laboratorio Analisi Zaffino**” s.r.l. (ASL RM2, IX Municipio, Via mirandola, 29) e **Compagnie Generale des Hopitaux S.r.l.** (ASL RM1, II Municipio Via Nomentana, 173)

Dal maggio 2012 i tre laboratori, insieme ad altri laboratori di analisi, hanno stipulato un contratto per la costituzione una rete di imprese denominata “SANIROMA DIAGNOSTICA IN RETE”, nel contesto del riordino della rete regionale dei laboratori di analisi cliniche previsto dalla Legge n.296 del 27.12.2006 e dalle linee guida ministeriali “Criteri per la riorganizzazione delle reti di laboratorio”..

Le finalità della costituzione di tale rete di imprese, possono essere brevemente riassunte come un progetto di costituzione di un modello di medicina del territorio caratterizzato da multicentricità dei punti di accesso, varietà e completezza dell'offerta sanitaria ambulatoriale diagnostico-terapeutica, ed allo stesso tempo basato su una centralità organizzativa e strategico-programmatica, tale da garantire servizi sanitari con standard di qualità omogenei e condivisi tra le strutture della rete, coniugando la capillarizzazione territoriale con un miglioramento della qualità dei servizi complessivamente erogati.

La presente carta dei servizi fa riferimento ai servizi offerti da **Laboratorio di Analisi Zaffino S.r.l.**

OBIETTIVI GENERALI

Il Laboratorio Analisi Zaffino Srl ha impostato le proprie tipologie operative considerando l'Utente come la "figura centrale" sulla quale convergere la massima attenzione ed il massimo impegno da parte di tutti gli operatori.

Tali obiettivi sono perseguiti mediante scelte strutturali, tecnologiche ed organizzative, che ispirandosi ai principi del miglioramento continuo, pongono attenzione particolare nella selezione di professionisti, del personale tecnico ed amministrativo, ai fini della garanzia della tutela del diritto alla salute di ogni cittadino.

Oltre alla preparazione sanitaria ed alla competenza tecnica, il personale deve sempre tenere presente l'importanza del rapporto umano, vista la peculiarità dei rapporti tra il personale sanitario ed il paziente. Viene inoltre garantito all'Utente il potere di controllo sui servizi erogati mediante la possibilità di inoltrare suggerimenti, osservazioni, reclami per eventuali disservizi, instaurando una proficua collaborazione nella costante ricerca del miglioramento dei servizi offerti.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Laboratorio Analisi Zaffino S.r.l. si ispira ai seguenti principi :

- **Eguaglianza:** Laboratorio Analisi Zaffino S.r.l. si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini senza alcuna distinzione di sesso, nazionalità o religione, ispirandosi a criteri di imparzialità, obiettività, giustizia e professionalità;
- **Continuità:** Laboratorio Analisi Zaffino si impegna a garantire la continuità dei servizi offerti, nei limiti imposti dalle normative vigenti e dalla sua organizzazione interna; ;
- **Diritto di scelta:** Laboratorio Analisi Zaffino si impegna a tutelare il diritto del cittadino di rivolgersi alle strutture sanitarie di sua scelta e di servirsi delle prestazioni professionali dei medici che più ritiene opportuni;
- **Partecipazione:** Il cittadino-utente ha diritto di inoltrare reclami e di proporre suggerimenti e osservazioni al fine di migliorare la qualità del servizio offerto;
- **Efficienza ed efficacia:** Laboratorio Analisi Zaffino persegue l'obiettivo del costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adatte allo scopo.

Parte integrante della presente Carta dei servizi è la Carta dei diritti del paziente disponibile all'Utente in accettazione su apposito totem informativo e sul sito internet.

I SERVIZI OFFERTI LABORATORIO ANALISI ZAFFINO S.r.l.

- Diagnostica di laboratorio;
- Diagnostica per immagini (ecografia, doppler);

Laboratorio Analisi Zaffino

- Poliambulatorio specialistico.

ANALISI CLINICHE

Il laboratorio di analisi cliniche, accreditato presso il Servizio Sanitario Regionale si avvale delle metodologie più avanzate grazie all'impiego di apparecchiature di alto livello tecnologico, che garantiscono al paziente ed al proprio medico curante la più alta qualità ed accuratezza nella esecuzione delle indagini richieste.

Il Laboratorio Analisi è diretto dal Dr. Claudio Tribalto.

L'utilizzo di tali apparecchiature nonché l'impegno di personale tecnico di alta professionalità, permette la *consegna della quasi totalità dei referti nella stessa giornata del prelievo*.

Indagini eseguite:

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Chimica Clinica• Microbiologia• Ematologia• Immunologia• Esami ormonali• Markers tumorali | <ul style="list-style-type: none">• Citologia• Pap test• Citogenetica• Biologia molecolare |
|--|---|

Il dettaglio degli accertamenti eseguibili è riportato nello specifico "Prontuario del Laboratorio", periodicamente sottoposto a revisione da parte del Direttore Tecnico del laboratorio e disponibile in Accettazione.

Qualità delle procedure adottate.

Laboratorio Analisi Zaffino S.r.l. è una struttura sanitaria con Sistema di Gestione per la Qualità certificato da ente terzo, DNV LG, in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al fine di raggiungere la massima efficacia ed efficienza nell'attività svolta, grazie al controllo di tutti i processi messi in atto per l'erogazione dei servizi offerti, ed in particolare garantendo la soddisfazione dei:

- requisiti di struttura,
- requisiti tecnologici con qualificazione funzionale del personale,
- requisiti tecnici ed organizzativi relativi alle modalità di verifica dell'affidabilità e della qualità delle prestazioni.

Inoltre la struttura persegue i seguenti obiettivi primari :

- assicurare adeguate condizioni tecniche, igieniche e funzionali,
- assicurare economicità del servizio, nell'interesse dell' Utente e nel rispetto della normativa cogente applicabile,

Laboratorio Analisi Zaffino

- fornire con regolarità servizi che rispondano ai requisiti richiesti dalla normativa vigente ed alle aspettative dell'Utente,
- accrescere la soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti nella gestione delle attività aziendali.

La descrizione dei servizi offerti è disponibile agli utenti nella sede del laboratorio, sia mediante la consultazione della Carta dei Servizi sia tramite informativa direttamente fornita dal personale della segreteria e della Direzione. Inoltre ulteriori informazioni sono presenti sul nostro sito WEB, costantemente aggiornato: <http://www.grupposaniroma.com/>

Qualità delle analisi effettuate.

L'accuratezza e la precisione dei metodi analitici e della qualità dei referti è garantita da:

- **Utilizzo di “sieri di controllo”** a titolo noto valutati quotidianamente e retrospettivamente mediante programmi computerizzati di statistica medica **“controllo intralaboratorio”**;
- **Partecipazione a programmi di VEQ (Valutazione Esterna di Qualità)** mediante l'utilizzo di sieri a titolo ignoto, analizzati simultaneamente da vari laboratori sul territorio nazionale, ed i cui risultati sono raccolti e valutati centralmente presso un Centro di coordinazione nazionale (**“controllo interlaboratorio”**);
- **Controllo finale, per ogni singolo paziente, dell'esito di tutte le analisi eseguite**, con valutazione comparativa, ove ritenuta necessaria, con le indagini eseguite dal paziente in passato presso i Centri Saniroma. Tale valutazione finale è eseguita personalmente dal Direttore Tecnico del Centro ed è ritenuta di estrema importanza in quanto permette una valutazione di carattere medico-diagnostico e non solo di accuratezza analitica.
- **Ove ravvisati elementi di allarme (patologie non precedentemente segnalate o peggioramento rispetto al controllo precedente) il Direttore Tecnico li segnala, all'atto della consegna del referto al paziente e successivamente, ove necessario, al medico curante.**

Laboratorio Analisi Zaffino S.r.l. persegue il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature, per ottenere riscontri analitici sempre più precisi, minimizzare il rischio in generale ed in particolare il rischio clinico, mantenendo costantemente aggiornata ed in corretto e documentato stato di funzionalità la strumentazione utilizzata;

Organizzazione del centro prelievi

Il Centro Prelievi del Laboratorio è situato presso la sede dello stesso, attualmente non è necessaria prenotazione e non vi sono limiti al numero delle prestazioni giornaliere.

Tali condizioni potrebbero variare per i pazienti assistiti dal Servizio Sanitario Regionale se vengono superati i limiti all'erogazione di prestazioni sanitarie in accreditamento, imposti dalla Regione Lazio ad ogni singola struttura accreditata

I pazienti vengono accettati direttamente allo sportello del Laboratorio sia in convenzione con il SSR sia privatamente:

dalle ore 07:30 alle ore 10:00 dal lunedì al sabato;

A richiesta dell'Utente è possibile prenotare presso la segreteria il prelievo domiciliare.

Il personale addetto, all'atto del prelievo, potrà chiedere all'Utente informazioni sui propri dati clinici ed anamnestici (motivo della prescrizione, eventuali patologie, farmaci assunti, terapie in corso, etc.). Tali informazioni possono essere necessarie per un'accurata esecuzione dell'esame.

Il costo dei singoli esami, qualora non fossero convenzionati SSR, è indicato direttamente dal Personale dell'Accettazione e riportato nella fattura.

Oltre ai prelievi domiciliari il Centro si impegna a valutare altre tipologie di prestazioni domiciliari.

I campioni biologici sono analizzati presso la sede del laboratorio, alcune tipologie di indagini, ai fini di una maggiore accuratezza ed economie di scala, sono effettuate presso i seguenti Laboratori alla suindicata Rete: Biorama 77 , Compagnie Generale des Hopitaux, Proda ed eventuali Service di II° Livello

La maggior parte dei referti vengono consegnati lo stesso giorno del prelievo, dalle ore 16.30 alle ore 19.00. Al momento dell'accettazione, sul riepilogo esami richiesti, è sempre indicata la data di disponibilità del referto.

L'utente ha la possibilità di ritirare il referto cartaceo in sede, o qual'ora lo volesse in formato elettronico, semplicemente comunicando la propria email e firmando il consenso all'invio.

Esami urgenti

Su richiesta del paziente per motivi di particolare urgenza i referti possono essere consegnati a seconda della tipologia di esame, tendenzialmente entro 2-3 ore, o comunque non appena ultimati e validati. Eventuali prestazioni urgenti, richieste dall'utente, vengono prese in carico dal medico presente che ne valuta l'appropriatezza ed il tempo necessario all'emissione del referto. L'utente è invitato, al momento dell'accettazione, a segnalare al personale dell'accettazione eventuali prestazioni con carattere di urgenza, anche se questo è indicato nella prescrizione.

Procedura per l'accettazione dei pazienti

L'operatore addetto al terminale dell'accettazione controlla che la prescrizione sia debitamente compilata; in caso di Utenti assistiti dal S.S.R. l'impegnativa dovrà essere compilata in ogni sua parte, riportando chiari e leggibili il numero di codice sanitario, eventuale codice di esenzione, l'elenco degli esami richiesti, la diagnosi.

I Cittadini/Utenti assistiti dal S.S.R. dovranno partecipare alla spesa sanitaria secondo la legislazione vigente per un massimo di Euro 36,15 per ogni prescrizione/impegnativa presentata. L'esenzione dal pagamento del ticket potrà essere completa o parziale in base alla tipologia di esenzione.

Ai Cittadini/Utenti privati verrà applicata la tariffa prevista dal Laboratorio per tale tipologia di Utenti. E' possibile inoltre l'applicazione di tariffari adottati da specifici Enti di assistenza o assicurativi, se convenzionati con il Laboratorio.

Laboratorio Analisi Zaffino

Inoltre periodicamente il Centro promuove dei check-up di prevenzione studiati per investigare sui principali fattori di rischio e per la valutazione delle più comuni patologie a tariffe altamente competitive.

Al termine della procedura di accettazione l'Utente dovrà firmare il consenso al trattamento, dei propri dati personali e dei dati sensibili, come definito nel GDPR 2016/679 (Disposizioni in materia di gestione dei dati"). Viene consegnato inoltre un foglio con indicati i dati anagrafici dell'Utente e la data e l'orario per il ritiro del referto, con allegato un modello di delega che dovrà essere restituito alla segreteria del Laboratorio, debitamente compilato e firmato dall'Utente, qualora il referto non venga ritirato personalmente.

Successivamente si resta in attesa per il prelievo e/o la raccolta dei materiali biologici necessari per l'esecuzione delle analisi, che avverrà secondo l'ordine progressivo di accettazione.

Nel rispetto della riservatezza i pazienti verranno chiamati in base al numero di accettazione, e non con il proprio nominativo.

Nel caso di prestazioni diagnostiche e/o mediche da eseguirsi per un minore, si applica quanto previsto dall'art. 316 del Codice Civile, che prescrive che il minore è soggetto all'autorità del genitore fino alla maggiore età o alla emancipazione. La potestà è esercitata di comune accordo da entrambi i genitori.

Pertanto il minore non accompagnato dal genitore o da chi ne fa le veci, non può sottoporsi, salvo che in caso di urgenza, a prestazioni mediche. Analogamente non può ritirare referti né essere delegato a farlo, né per sé che per altri.

Inoltre il minore non può validamente prestare il "consenso informato" al trattamento dei propri dati né può validamente ricevere l'informativa richiesta dalla legge sulla privacy, funzioni delegate al genitore.

Documentazione da presentare all'atto dell'accettazione

- Analisi Cliniche: Impegnativa (valida un anno dalla data di emissione, debitamente compilata dal Medico), documento valido di identità, codice fiscale.
- Per esami privati e medicina specialistica: è consigliata la richiesta del medico.

Nota bene: si consiglia di portare in visione i referti medici di accertamenti sanitari effettuati in precedenza.

Il Personale del Laboratorio è autorizzato a fornire informazioni al Cittadino/Utente in merito a:

- l'elenco delle prestazioni, le tariffe (sia del SSN che quelle private);
- l'elenco delle analisi/indagini eseguibili dal laboratorio, con indicazione del luogo di esecuzione (in Sede – in Rete – Service II° livello);
- Qualsiasi altra informazione relativa l'attività svolta.

Orario di ritiro dei referti:

- **STESSO GIORNO DEL PRELIEVO: 16,30 – 19,00 dal Lunedì al Venerdì compreso, escluso i festivi ed il sabato.**

Laboratorio Analisi Zaffino

- GIORNI SUCCESSIVI: 10.30 – 19.00

Il personale di segreteria è tenuto, ai sensi del GDPR 2016/679, a consegnare i referti
ESCLUSIVAMENTE:

- All'interessato, dietro l'inderogabile presentazione del documento e della fattura o del foglio di ritiro;
- Ad un terzo, munito della delega specifica.

Il Laboratorio si impegna ad informare tempestivamente il Cittadino/Utente nel caso di deroghe a quanto sopra dichiarato.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Presso il Laboratorio di Analisi Zaffino S.r.l. è operativa una sezione di diagnostica per immagini ove è possibile eseguire:

Esami ecografici

Ecografia internistica con flussimetria

(fegato, pancreas, milza, reni, vescica, prostata transrettale)

Ecografia degli organi superficiali

(tiroide, testicoli, mammella, muscoli, tendini, anca nel bambino)

Ecografia ostetrico-ginecologica

(ecografia pelvica, monitoraggio dell'ovulazione, flussimetria fetale, studio morfologico del feto)

Ecocardiografia: *Ecocolordoppler cardiaco*

Ecocolordoppler: *Arterioso e venoso*

DIAGNOSTICA STRUMENTALE

Presso Laboratorio di Analisi Zaffino S.r.l. sono presenti i seguenti servizi di diagnostica strumentale:

- **Cardiologia**

Elettrocardiografia

Elettrocardiografia dinamica (holter)

Ecocardiografia

Monitoraggio della pressione arteriosa (holter)

- **Endoscopia digestiva**

Esofagoscopia

Laboratorio Analisi Zaffino

Gastroduodenoscopia

- **Broncopneumologia**

Spirometria

- **Urologia**

Urodinamica

Endoscopia urologia

Urologia ginecologica

SERVIZIO DI MEDICINA DEL LAVORO (D. Lgs. 81/08)

- Sicurezza sul luogo del lavoro
- Nomina del medico competente
- Analisi cliniche e visite periodiche per i dipendenti di azienda

SERVIZIO DI TERAPIA PER PAZIENTI IN TRATTAMENTO CON ANTICOAGULANTI ORALI

- Su richiesta del paziente viene rilasciata da uno specialista ematologo la prescrizione della dose giornaliera del farmaco anticoagulante, e la data del successivo controllo.
- **Il servizio è in convenzione con il SSR.**

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

Presso il Laboratorio Analisi Zaffino S.r.l. è operativo un poliambulatorio, diretto dal Direttore Sanitario Prof. Maurizio Tribalto, ove è possibile eseguire visite specialistiche su appuntamento per le seguenti specialità:

- **Allergologia**
- **Cardiologia**
- **Dietologia**
- **Ematologia**
- **Endocrinologia**
- **Gastroenterologia**
- **Ginecologia**
- **Immunologia**
- **Oncologia**
- **Reumatologia**

SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

Il Direttore Tecnico ed il Direttore Sanitario del Centro sono a disposizione per fornire informazioni, spiegazioni e suggerimenti richiesti dagli Utenti.

PREPARAZIONE PER ESAMI

- **Esami di laboratorio:**

Per molte indagini è richiesto il digiuno da almeno sei - otto ore e l'assunzione di un pasto leggero la sera prima.

Per alcuni esami è prevista una preparazione particolare che, può essere scaricata dal sito internet o può essere ritirata presso l'accettazione:

- **Le seguenti indagini strumentali necessitano di una dieta o di specifiche istruzioni;**

i sig. Clienti sono pertanto invitati a chiedere informazioni alla accettazione:

Ecografie: renale, epatica, vescicale pelvica, splenica, transrettale, aorta addominale, pancreatica Endoscopie digestive (l'elenco completo delle modalità di preparazione e disponibile sul sito internet e in segreteria).

MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA

Se necessario, o su richiesta del paziente, la Direzione si attiva per fornire tutte le informazioni affinché siano garantite tutela attraverso le organizzazioni di volontariato e dei servizi sociali presenti sul territorio.

Il Laboratorio a garanzia dei diritti degli utenti ha sviluppato degli strumenti di verifica e controllo delle proprie attività di seguito riportati:

GESTIONE DEI RECLAMI

Laboratorio analisi Zaffino S.r.l. monitorizza costantemente il grado di soddisfazione dell'Utente, attraverso l'osservazione diretta o di specifiche indagini (questionari disponibili nell'area accettazione).

La funzione di tutela nei confronti dell'Utente è garantita anche attraverso la possibilità di presentare reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni, **considerando il reclamo come uno stimolo per il miglioramento dei propri servizi e non come un fastidioso disturbo.**

Le modalità attraverso cui può essere inoltrato il reclamo sono:

- a. **direttamente al Personale del Laboratorio;**

Laboratorio Analisi Zaffino

b. **scrivendo una lettera od inviando una email** indirizzata al Responsabile Qualità;

c. compilando **il modulo prestampato** disponibile nel locale del laboratorio, eventualmente anche in forma anonima.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'Utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione. Negli altri casi sarà predisposta una specifica istruttoria e l'Utente riceverà risposta scritta entro un massimo di 30 giorni dall'inoltro del reclamo

AUDIT INTERNI

Il Laboratorio esegue periodicamente degli audit interni volti a verificare la conformità delle attività rispetto a requisiti organizzativi dei singoli processi. Tale attività è uno degli elementi imprescindibili del miglioramento continuo.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Periodicamente il personale del Laboratorio richiede agli utenti di compilare un questionario per valutare e monitorare l'adeguatezza delle prestazioni del centro Dialisi.

GLI INDICATORI DI QUALITA'

Gli strumenti di verifica della qualità del servizio erogato sono rappresentati da indicatori costantemente monitorati e studiati dalla Direzione aziendale. Dal loro studio scaturisce la pianificazione dell'attività di miglioramento.

Per ogni processo che caratterizza l'attività del Laboratorio, sono stati individuati diversi indicatori. Particolare rilievo viene dato agli indicatori che esprimono la soddisfazione degli assistiti, tra questi:

- tempo di attesa tra l'arrivo nella struttura e l'accettazione;
- tempo di attesa tra l'accettazione e l'esecuzione del prelievo;
- tempo di attesa per referto prestazioni di laboratorio;
- tempo di attesa per risposta ad un reclamo;
- indice di soddisfazione degli assistiti.

I risultati di questa attività di monitoraggio raccolti con periodici audit interni, vengono poi riportati, unitamente ad una valutazione globale, nei documenti previsti da sistema qualità e valutati in sede di Riesame della Direzione.

INFORMAZIONI GENERALI

Orario di apertura: 07:30-19:00 continuato - Sabato 08:00-13:00

Orario dei Prelievi (senza appuntamento) dal lunedì al sabato 07:30-10:00

Orario prenotazione poliambulatorio: dal lunedì al venerdì 10:00-19:00; sabato 10:00-13:00 (di persona o telefonicamente)

Laboratorio Analisi Zaffino

Orario e data di ritiro referti: dalle ore 16:30 alle 19:00 del giorno indicato sul foglio del ritiro, oppure dalle 11.00 alle 19:00 dei giorni successivi a quello previsto.

IL RITIRO DEVE ESSERE EFFETTUATO DAL CLIENTE O DA DELEGATO AUTORIZZATO (GDPR 2016/679 sulla tutela della privacy) previa presentazione dell'apposito modulo rilasciato al momento dell'accettazione.

Il personale dell'accettazione è a disposizione per informazioni specifiche sui tempi di risposta.