

Ematologico Viterbese S.r.l.
Via Genova, 36
01100 Viterbo

CARTA DEI SERVIZI



Rev. 3

del
15/01/2023

Pag. 1 di 26

Carta dei servizi

REDATTA IN CONFORMITA' AL DPCM 19/05/1995, DCA 469/17, **Linee Guida DCA U00331/2017 Regione Lazio e DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE - REVISIONATA SECONDO LE INDICAZIONI DELLE CATEGORIE PROFESSIONALI DI SETTORE, LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA E DI VOLONTARIATO RAPPRESENTATIVE DEL COLLETTIVO DELL'UTENZA**

| Edizione : 0 | Firma Emittente | | Verifica RGQ (firma) | Approvazione DIR |
|--------------|-----------------|---|----------------------|--|
| | |  Ing. Paolo Mezzacapo Amministratore Unico RIEMME CONSULTING SH | |  Ing. Paolo Mezzacapo Amministratore Unico RIEMME CONSULTING SH |
| Revisione | Data | Oggetto | | |
| 0 | | PRIMA EMISSIONE | | |
| 1 | 04.06.2010 | | | |
| 2 | 27.11.2013 | | | |
| 3 | 15.01.2023 | | | |

INDICE DELLE SEZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

Sezione Prima

1. POLITICA PER LA QUALITÀ
2. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
3. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO
4. COME RAGGIUNGERCI
5. COME CONTATTARCI
6. MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO
7. PROTOCOLLO DIAGNOSTICO PER LA TUTELA DELLA MATERNITÀ RESPONSABILE
8. PRINCIPI FONDAMENTALI

Sezione Seconda

1. RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE
2. ACCESSO AI SERVIZI
3. SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Sezione Terza

1. STANDARD DI QUALITÀ GENERALI
2. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD
4. IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

Sezione Quarta

1. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
2. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI
3. SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE
4. SCHEDA RECLAMI

G.le Signora/e,

Vi presentiamo la Carta dei Servizi del Laboratorio Ematologico Viterbese S.R.L., che vuole rappresentare trasparenza e qualità in favore del Vostro diritto alla salute. Infatti la Carta dei Servizi Vi porta a conoscenza di tutti i settori della nostra Struttura Sanitaria con tutti i servizi offerti e dei "percorsi" di qualità che seguiamo per assicurare il miglior benessere assistenziale.

Non è quindi un semplice libretto informativo, ma uno strumento attraverso il quale si vuole instaurare un colloquio costruttivo e sempre rivolto al miglioramento di quanto è ancora perfezionabile.

È stata elaborata con l'apporto di tutto il personale medico e tecnico, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei nostri clienti/assistiti.

La nostra Carta dei Servizi vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione del laboratorio: umanità ed efficienza.

L'introduzione dei nuovi modelli organizzativi rappresenta il risultato di un processo di revisione effettuata con l'ausilio di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti degli Standard UNI EN ISO 9001:2015, che ha promosso l'adozione di nuove modalità d'intervento ed i criteri di revisione di tutte le attività che vengono svolte nella Struttura al fine di renderle sempre più aderenti ai bisogni ed alle aspettative dei Clienti/assistiti.

Vi preghiamo ed invitiamo, al fine di mantenere sempre vivi i nostri principi/obiettivi, di compilare il questionario ed i moduli allegati per esprimerci le Vostre opinioni ed i Vostri suggerimenti.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività dell'Organizzazione.

**I nostri migliori auguri
La Direzione**

Sezione Prima

1 - Politica per la Qualità

LA POLITICA PER LA QUALITÀ È RIPORTATA IN ALLEGATO, AL PRESENTE DOCUMENTO ED ESPOSTA AL PUBBLICO PRESSO GLI AMBIENTI DEL CENTRO, PER GARANTIRE LA COMUNICAZIONE DEGLI OBIETTIVI AZIENDALI RELATIVI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.

2 - Presentazione della Carta dei Servizi

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, 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.

3 - Presentazione del Laboratorio “Ematologico Viterbese S.R.L.” ed i servizi offerti

Il Laboratorio di analisi cliniche Ematologico Viterbese S.R.L. nasce nel 1976 ed è un laboratorio di chimica clinica di base.

Responsabile – Direttore Tecnico della struttura è il Dott. Rosellini Daniele.

L'attività di analisi cliniche esercitata dall' Ematologico Viterbese S.R.L “in convenzione” col Sistema Sanitario Nazionale (in regime di “accreditamento”) è espletato in qualità di Spoke della Rete Bios Laboratori con HUB di riferimento Laboratorio Bios San Giovanni, via Magnagrecia, 117 Roma, ed è altresì in rapporto diretto con Aziende/Enti pubblici e privati e con singoli Cittadini. La Struttura vanta ad oggi la presenza media di circa 30 utenti al giorno.

Il Cliente/assistito può contare su un vasto pannello di analisi cliniche (circa 600). Si eseguono esami di chimica clinica, ematologia, batteriologia, parassitologia e sieroinmunologia. La maggioranza di queste analisi è eseguita in regime privatistico all'interno della struttura. Altre, quelle più rare ed inserite nel pannello, possono essere eseguite in Service sempre con BIOS Laboratori.

Ematologico Viterbese S.r.l.
Via Genova, 36
01100 Viterbo

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 3

del
15/01/2023

Pag. 6 di 26

Riguardo la nostra attività, è stato naturale nel corso degli anni ampliare le esperienze maturate in tutti i campi della diagnostica di base, con il preciso scopo di proporre ai Pazienti ed al Medico la migliore professionalità e tecnologia nell'esecuzione delle diverse e sempre più specifiche analisi cliniche.

L'insieme delle attività in oggetto si è evoluto in considerazione di un proposito oramai tradizionale della nostra Società la quale, oltre al mantenimento di un sano equilibrio economico e finanziario, persegue l'obiettivo di fornire prestazioni sanitarie ad alto contenuto tecnico e professionale.

Il tutto è organizzato in un contesto volto a costruire rapporti fiduciosi e personalizzati con l'Utenza.

Ma la fiducia accordataci va supportata dai fatti, per questo il Laboratorio di analisi cliniche ha destinato le proprie risorse all'innalzamento degli standard qualitativi come obiettivo cardinale in un'ottica orientata alla completa soddisfazione dei propri Utenti.

La perfetta identificazione dei campioni, ottenuta attraverso l'etichettatura, l'acquisto degli strumenti più moderni, l'utilizzazione di un nuovo e più efficiente sistema di software per una più veloce gestione del processo principale, la riduzione continua dei tempi per la consegna dei referti (le analisi più comuni sono effettuate in giornata ed in casi di richiesta d'urgenza il Cliente/assistito può avere i referti per le ore 13.00), sono solo alcuni esempi di come il laboratorio cerchi di impiegare al meglio le proprie risorse.

4 - Come Raggiungerci

Raggiungere la Struttura è semplice grazie anche alla sua posizione centrale e ben collegata.

Ci troviamo a Viterbo in Via Genova 36.

5 - Come Contattarci

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate dalla Struttura, nonché per qualsiasi segnalazione che riterrà opportuno farci, potrà contattarci nei seguenti modi:

UFFICIO INFORMAZIONI:

TEL. 0761-228261

FAX: 0761-228261

E-mail: ematologicovt@gmail.com

6 – Modalità di accesso al Centro

Presso il nostro Laboratorio possono accedere tutti i cittadini che devono richiedere analisi cliniche, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, 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. Affidarsi invece questa responsabilità al medico che potrà consigliare le più adatte.

"Rifletta: potrebbe fare cento analisi inutili e non l'unica giusta per fare la diagnosi!"

L'orario di apertura al pubblico e di erogazione di informazioni è quello riportato nel seguente prospetto riepilogativo.

| GIORNI | <u>ORARIO DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO</u> | <u>ORARIO INFORMAZIONI TELEFONICHE</u> | <u>ORARIO RITIRO REFERTI</u> | <u>ORARIO PRELIEVI</u> |
|---------------|--|---|---|-----------------------------------|
| LUN. | 8:00-13:30 16:00-18:00 | 8:00-13:30 16:00-18:00 | 12:30-13:30 | 8:00-10:15 |
| MAR. | 8:00-13:00 | 8:00-13:00 | 12:30-13:30 | 8:00-10:15 |
| MER. | 8:00-13:00 16:00-18:00 | 8:00-13:00 16:00-18:00 | 12:30-13:30 | 8:00-10:15 |
| GIOV. | 8:00-13:00 | 8:00-13:00 16:00-18:00 | 12:30-13:30 | 8:00-10:15 |
| VEN. | 8:00-13:00 16:00-18:00 | 8:00-13:00 16:00-18:00 | 12:30-13:30 | 8:00-10:15 |
| SAB. | 8:00-13:00 | 8:00-13:00 | 12:00-13:00 | 8:00-10:15 |

Durante il colloquio di prenotazione, all'utente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa risulti compilata correttamente nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguata preparazione al prelievo.

Sono disponibili moduli di istruzione specifiche per esami che richiedono modalità di esecuzione raccolta, conservazione e trasporto particolari.

Prima di accedere all'area prelievi/consegna campioni biologici, l'utente dovrà regolarizzare tutti gli aspetti burocratici e amministrativi presso la segreteria accettazione. Questi consistono in:

- Verifica di correttezza della ricetta.
- Pagamento del ticket o verifica dell'eventuale titolo di esenzione con firma della ricetta.
- Pagamento della prestazione in caso di prestazione non contemplata nel Tariffario S.S.R..
- Pagamento prestazione in caso di esame privato.

In caso di imprecisioni formali dei documenti sanitari, l'utente potrà comunque godere dei ns. servizi, evitando di ripetere la prenotazione, impegnandosi a presentare nel più breve tempo possibile, la documentazione idoneamente completata.

I risultati, dovranno essere obbligatoriamente ritirati entro i trenta giorni successivi alla data della refertazione per evitare, come previsto dalla legge, l'addebito dell'intero importo della prestazione erogata.

La Segreteria Accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni specifiche e in particolare quelle relative al tempo necessario per il ritiro dei singoli esami o di esami urgenti.

I referti, salvo casi specificamente autorizzati dalla Direzione, non possono essere letti al telefono.

Alcune analisi necessitano di una preparazione particolare indicata su apposita informativa che verrà fornita dall'operatore in Accettazione all'atto della prenotazione.

Prelievi domiciliari

Se il paziente è immobilizzato per un problema di salute, deve fissare un appuntamento per il prelievo che verrà effettuato presso il suo domicilio previa nota sull'impegnativa.

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.

Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico, in particolare:

- a) Prima settimana di gestazione
- b) Nome commerciale e posologia del farmaco somministrato
- c) Diagnosi o quesito diagnostico
- d) Notizie anamnestiche
- e) Per gli esami di batteriologia:
 1. Tipologia del campione ed esami da eseguire;
 2. Se non specificato il tipo di esame sarà eseguito l'esame colturale per germi comuni;
 3. Verrà effettuato l'esame colturale per germi comuni anche quando richiesto il batteriologico.

TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

| SOGGETTI | VISITE, ANALISI ED ESAMI STRUMENTALI |
|---|---|
| Soggetti in età intermedia | a pagamento fino a 36,15 € a ricetta + 4,00 € di quota aggiuntiva |
| Bambini fino a 6 anni ed anziani oltre 65 anni con reddito familiare complessivo inferiore a 36.151,98 € | 4,00 € di quota aggiuntiva |
| ESENTI per patologia ed invalidi parziali (Invalidi per servizio cat.6-8, invalidi per lavoro con invalidità inferiori a 2/3, infortunati INAIL) | 4,00 € di quota aggiuntiva |
| Invalidi di guerra titolari di pensione diretta vitalizia Invalidi servizio per cat.1 Invalidi del lavoro cat.1 Invalidi civili al 100% | Gratuite |
| Portatori di patologie neoplastiche maligne ed altri invalidi con esenzione generale (Invalidi per servizio cat. 2-5, invalidi civili e per lavoro con invalidità dal 67 al 99%, ciechi parziali e sordomuti) | Gratuite |

Categorie esenti dal pagamento della quota fissa di 4,00€ sulla ricetta del SSN contenete prescrizioni di assistenza specialistica ambulatoriale

| N° | Tipologia di esenzione | Cod | Sub cod |
|-----------|--|------------|----------------|
| 1 | Disoccupati e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 8.263,31 €, incrementato fino a 11.362,05 € in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 € per ogni figlio a carico | E | 02 |
| 2 | Titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico (art. 8 comma 16 legge 537/93 e s.m.e.i.) | E | 03 |
| 3 | Titolari di pensioni al minimo, di età superiore a sessant'anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 €, incrementato fino a 11.362,05 € in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 € per ogni figlio a carico | E | 04 |
| 4 | Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito ISEE non superiore ad euro 10.000 | E | 05 |

7 - 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi• Gruppo sanguigno ABO e RH (D)• Treponema pallidum anticorpi (Ricerca quantit. Mediante emoagglutin. Passiva) (TPHA)• Treponema pallidum anticorpi anti cardiopina (Flocculazione) (TPHA) (RPR) |
| In caso di abortività ripetuta o progressa, patologie della gravidanza con morte perinatale e su prescrizione dello Specialista (1) <ul style="list-style-type: none">• Ecografia transvaginale• Isteroscopia Escluso: biopsia con dilatazione del canale cervicale• Biopsia del corpo uterino: biopsia endoscopica (isteroscopia) dell'endometrio• Anticoagulante Lupus-Like (LAC)• Anticorpi anti cardiopina (IgG,IgA,IgM)• Anticorpi anti microsomi (AbTMS) O ANTI TIREPEROSSIDASI (AbTPO)• Anticorpi anti tireglobulina (AbTg)• Cariotipo da metafasi linfocitarie 1 Tecnica di bandeggio (Risoluzione non inferiore alle 320 bande): alla coppia |

¹ operante presso strutture specialistiche accreditate pubbliche/private e consultori familiari.

EPOCA CONCEZIONALE

ALL'INIZIO DELLA GRAVIDANZA entro la 13[^] sett. (possibilmente, 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[^] 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) (TPHA) (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[^]-36[^] settimana

Tra la 14[^] e la 18[^] sett.

- Urine: esame chimico fisico e microscopico

Tra la 19[^] e la 23[^] sett.

- Urine: esame chimico fisico e microscopico
- Ecografia ostetrica

Tra la 24[^] e la 27[^] sett.

- Glucosio (S/P/U/dU/La)
- Urine: esame chimico fisico e microscopico

Tra la 28[^] e la 32[^] 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[^] e la 37[^] 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

Tra la 38[^] e la 40[^] sett.

- Urine: esame chimico fisico e microscopico

Dalla 41[^] sett.

- Su prescrizione dello Specialista (*)
- Ecografia ostetrica
- Cardiocografia: (se necessario monitorare fino al parto)

Ematologico Viterbese S.r.l.
Via Genova, 36
01100 Viterbo

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 3

del
15/01/2023

Pag. 13 di 26

In caso di batteriuria significativa

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

N.B.: GRAVIDANZA A RISCHIO

sono esenti tutti gli esami purché lo Specialista ⁽²⁾ indichi:

a) "gravidanza a rischio"

diagnosi o sospetto diagnostico

² operante presso strutture specialistiche accreditate pubbliche/private e consultori familiari.

8 - Principi Fondamentali

Nell'espletamento delle varie attività, l'Organizzazione si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ed ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.

utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico.

cliente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura.

Per perseguire tali obiettivi, l'Organizzazione ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- salvaguardare il diritto di scelta verso tutti i pazienti;
- salvaguardare i principi di **eguaglianza** e di **imparzialità** verso tutti i pazienti;
- assicurare **trasparenza** e **semplicità** dei percorsi amministrativi;
- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione scientifica del settore;
- attivare una **formazione continua** ed una partecipazione di tutto il personale, operante presso l'Organizzazione per crescere insieme e migliorare ogni giorno le nostre offerte di servizi e prestazioni.

Il Cliente/assistito ha il **diritto a partecipare**, attivamente, all'erogazione del servizio presentando reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi da Noi enunciati; può produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e la valutazione sui servizi erogati "**la scheda di valutazione del grado di soddisfazione cliente**". I dati raccolti sono analizzati periodicamente ad opera della Direzione e discussi con tutti gli operatori.

Efficienza e Efficacia, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente, valide ed aggiornate, e l'applicazione della buona pratica professionale in stretta collaborazione con il Cliente/assistito. In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- piani di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto;
- continuo aggiornamento tecnico-scientifico del personale operante presso la Struttura;
- iniziative necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione col Cliente/assistito.

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 o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici.

✓ **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 o terapeutici 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.

Sezione Seconda

1 - Responsabilità del personale

La struttura organizzativa è schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicate le principali responsabilità del personale.

| AREA | FUNZIONE | RESPONSABILE |
|----------------|-------------------------|-------------------------|
| DIREZIONALE | DIRETTORE SANITARIO | Dott. Rosellini Daniele |
| SANITARIA | COORDINATORE SANITARIO | Dott. Rosellini Daniele |
| ACCREDITAMENTO | RESP PER ACCREDITAMENTO | Dott. Rosellini Stefano |
| SICUREZZA | R.S.P.P. | Dott. Rosellini Stefano |
| AMMINISTRATIVA | RESP. AMMINISTRATIVO | Dott. Rosellini Stefano |

2 – Accesso ai servizi

Per le prestazioni di Medicina di Laboratorio lo sportello di Prenotazione ed accettazione amministrativa, ubicato all'ingresso del Centro, è operativo nei giorni e negli orari indicati precedentemente.

3 - Servizi accessori e comfort

All'ingresso e nei corridoi di tutta la Struttura sono state predisposte indicazioni dei settori e dei servizi, per favorire l'orientamento di quanti accedano alla struttura.

Il Centro dispone di un idoneo accesso per poter permettere un'entrata agevole anche di utenti disabili, ed è dotato di aree di attesa adeguatamente attrezzate e sufficienti a soddisfare a pieno le esigenze di accoglienza.

Sezione Terza

1 - Standard di Qualità

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

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Laboratorio assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute", 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 standard.

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.

2 - Standard di Qualità, Impegni e Programmi

L'Amministrazione del Laboratorio Ematologico Viterbese R.S.L. 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 Piano delle Attività ed attraverso le procedure e i protocolli aziendali, la propria "politica per la 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 per la 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.

La Struttura ha individuato i seguenti indicatori per fornire servizi di alta qualità.

| FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|--|---|
| TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO | | |
| TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA | Regolarità nell'accettazione delle prestazioni da erogare | N° 15 minuti |
| | Tempo di attesa medio fra l'accettazione e l'esecuzione del prelievo | N° 10 minuti |
| | Tempo di attesa per la risoluzione dei reclami | Per il 100% dei reclami presentati sono rispettati i tempi previste per la risoluzione |
| | Disponibilità di numeri telefonici dedicati | Recapito telefonico al numero (Centralino) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00, il Sabato dalle ore 08:00 alle 13:00. |
| SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE | | |
| PRESENTAZIONE DEI RECLAMI | Esistenza di moduli reclami e soddisfazione Clienti | I moduli sono disponibili nel 100% dei casi |
| | Esistenza personale addetto a ricevere i reclami dei Clienti | La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi per tali esigenze |

EROGAZIONE DELLE
PRESTAZIONI

Esistenza personale addetto all'accettazione

La Segreteria accettazione è disponibile
nel 100% dei casi a tale scopo

ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI

SERVIZI OFFERTI E
INDAGINI DI
SODDISFAZIONE

Disponibilità presso l'accettazione di materiali
informativi comprensivi di scheda
soddisfazione cliente, prestazioni erogate dal
Centro e modalità di accesso ai vari servizi e
settori

Nel 100% dei casi sono disponibili le
informazioni necessarie oltre ai questionari
per verificare il grado di soddisfazione

RELAZIONI CON IL
PERSONALE

Visibilità del tesserino di riconoscimento

Il 100% delle risorse umane del centro
indossa il tesserino

SEGNALETICA

Disponibilità di Cartelli e degli indicatori di
percorsi da seguire

Il 100% della struttura contiene indicatori
segnaletici

COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA

INFORMAZIONI SUI
SERVIZI SANITARI
EROGATI

Esistenza di personale medico preposto
all'erogazione di informazioni per una corretta
interpretazione della documentazione
sanitaria

Nel 100% dei casi è presente personale
sanitario in grado di svolgere tali attività

| FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORI DI QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ |
|--|---|---|
| COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI DI ATTESA | | |
| COMFORT DELLA SALA DI ATTESA | Esistenza di una sala di attesa con servizi | Posti a sedere in numero adeguato, Servizi igienici adiacenti e dotati dei comfort e del grado di pulizia necessari e privi di barriere architettoniche |
| PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE | | |
| UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI | Esistenza di zone predisposte per il rispetto della privacy | La Struttura dispone di aree specifiche |
| | Esistenza di risorse disponibili per l'assistenza alle persone | Il 100% della presenza delle risorse |
| | Assenza di Barriere Architettoniche | Il 100% della struttura non presenta barriere architettoniche |
| | Riservatezza dei dati sensibili | Modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie |
| TUTELA E VERIFICA | | |
| FORMAZIONE DEL PERSONALE | Scelta del piano di formazione per singolo operatore in coerenza con la branca | Almeno l'80% della formazione va attuata |
| MANUTENZIONE CONTINUA DELLE ATTREZZATURE | Registrazioni manutenzione per ogni strumentazione | L'80% del piano di manutenzione preventivo va attuato nell'anno |
| | Piano di previsione di acquisto attrezzature | L'80% del piano di previsione va verificato nella sua attuazione annuale |
| DIBATTITI E APPROFONDIMENTO SULLE VERIFICHE DI QUALITÀ | Verbali degli approfondimenti sulla qualità della VEQ tenuta durante gli incontri mensili | Almeno l'80% delle eventuali difformità devono trovare risoluzioni nei 2 mesi |

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
| <i>Ematologico Viterbese S.r.l.</i> <i>Via Genova, 36</i> <i>01100 Viterbo</i> | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 3 |
| | | del 15/01/2023 |
| | | Pag. 22 di 26 |

3 - Strumenti di Verifica per il rispetto degli standard

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede valutazione del grado soddisfazione cliente. Semestralmente, il Responsabile Gestione Qualità, analizza le Schede compilate, al fine di individuare eventuali spostamenti rispetto agli standard prefissati. I dati raccolti verranno analizzati statisticamente in sede di Riesame da parte della Direzione ed utilizzati per introdurre eventuali correttivi.

4 - Impegni e programmi per la Qualità

La Struttura garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate:

- Completezza dell'informazione sul trattamento dei dati attraverso la relativa informativa e dichiarazione di consenso;
- Riservatezza e rispetto del Cliente/assistito nell'erogazione di prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza per tutte le prestazioni erogate.

Nei prossimi 12 mesi, la struttura si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei servizi erogati ed all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze dell'utenza relative alla gestione dell'accettazione;
- Aggiornare la formazione del personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento relazionale con i Clienti/assistiti;
- Raccogliere ed analizzare le Schede di valutazione al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei Clienti/assistiti.

| | | |
|---|--------------------------|-------------------|
| <i>Ematologico Viterbese S.r.l.</i> <i>Via Genova, 36</i> <i>01100 Viterbo</i> | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 3 |
| | | del 15/01/2023 |
| | | Pag. 23 di 26 |

Sezione Quarta

1 - Meccanismi di Tutela e Verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il Cliente/assistito può utilizzare il modulo Reclamo messo a disposizione presso tutti i punti di accettazione.

Quest'ultimo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'accettazione.

La Direzione mensilmente analizza i Reclami; in quanto responsabile della gestione di questi ultimi.

La Direzione, insieme con la Direzione Tecnica, hanno stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Accettazione informare il Cliente/assistito, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi prima indicati.

Altri ambiti in cui il laboratorio esercita la tutela e verifica sono:

- a) la formazione continua del personale che, organizzata dalla Direzione all'inizio dell'anno viene verificata ogni trimestre nella sua attuazione;
- b) la gestione delle attrezzature che viene verificata mensilmente in particolare nella parte manutenzione;
- c) verifica dei controlli di qualità che viene eseguita mensilmente e discussa nel corso delle riunioni (verbali);
- d) controllo dell'aspetto dei luoghi di lavoro che vengono controllati in maniera continua al momento delle firme (ausiliario – ditta);
- e) periodicamente vengono controllati tempi e qualità delle nostre forniture allo scopo di valutare che sia mantenuto costante il livello qualitativo dei fornitori.

2 - Indagine sulla Soddisfazione dei Clienti/assistiti

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità evidenziate.

In sede di Riesame da parte della Direzione verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.

3 - Scheda Soddisfazione Cliente

Le siamo grati per aver accettato di dedicare alcuni minuti del suo tempo nel compilare il presente questionario; questo ci sarà di grande aiuto per valutare le nostre attività di miglioramento:

Data _____ Et  _____ Sesso M F

| Il nostro Centro | | | | | |
|------------------------------|---------------|------------------|-------------|------------------------|-------------------|
| Aspetto da valutare | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Comfort della sala di attesa | | | | | |
| Orario di apertura | | | | | |
| Pulizia interna | | | | | |

| Il nostro Personale | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|------------------|-------------|------------------------|-------------------|
| Aspetto da valutare | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Cortesia | | | | | |
| Competenza | | | | | |
| Rapidit  nel risolvere i problemi | | | | | |
| Disponibilit  | | | | | |

| Il servizio Accettazione e Consegna Referti | | | | | |
|---|---------------|------------------|-------------|------------------------|-------------------|
| Aspetto da valutare | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
| Tempo di attesa | | | | | |
| Competenza | | | | | |
| Cortesia | | | | | |
| Chiarezza referti | | | | | |

Eventuali suggerimenti possono essere segnalati nello spazio di seguito:

| Aspetto da valutare | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Molto soddisfatto |
|----------------------|---------------|------------------|-------------|------------------------|-------------------|
| Giudizio complessivo | | | | | |

In caso di bisogno si rivolgerebbe nuovamente al Ns. Centro

SI NO

4 - Scheda Reclami

Attraverso questo modulo può esporre la Sua opinione sull'esperienza vissuta nella nostra Struttura, sul personale che vi opera e sui servizi che esso offre.

In caso di reclamo La preghiamo di voler oggettivare la Sua segnalazione compilando i seguenti campi.

Nome e Cognome _____

Via _____ n° _____ Città _____ Prov. _____

N° telefonico _____

Segnalazione da effettuare:

Data ____/____/____

Firma _____

I dati inseriti nel presente modulo sono soggetti alla massima riservatezza così come disposto dal D. Lgs. 196/03. Si prega il gentile cliente di compilare il modulo in tutte le sue parti in modo tale da rendere possibile la sua rintracciabilità.

Spazio Riservato all'Accettazione

Segnalazione:

Telefonica Verbale E-mail Fax

Eventuali note:

Data ____/____/____

Firma Operatore _____

Ematologico Viterbese S.r.l.
Via Genova, 36
01100 Viterbo

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 3

del
15/01/2023

Pag. 26 di 26

ELENCO DELLE PRESTAZIONI

Gli analiti eseguiti in lab-service vengono inviati al Laboratorio "BIOS Sangiovanni Roma s.r.l. – Gruppo BIOS International"

Gli analiti identificati con il codice del nomenclatore che non riportano il costo ticket sono eseguibili unicamente in regime privato