

CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 19/05/95 n° 65)

Analisi Cliniche O'Bios s.r.l. **Presidio di Via Salaria km 52.4** **Località Scalette – Scandriglia (RI)**

Rev. 0 – Aprile 2022

Direttore Sanitario
Dott. Pasquale Appierto

Direttore Tecnico di Laboratorio
Dott.ssa Tiziana Spadoni

Introduzione

Questo documento costituisce il n/s **Codice di Comportamento**, ed è stato redatto dalla Direzione Generale del **Laboratorio di Analisi Cliniche "O'BIOS"** allo scopo di rendere pubblico ed ufficiale il proprio Programma di Gestione dell'Attività Sanitaria che svolge istituzionalmente.

Esso è rivolto all'attenzione del **Cittadino/Utente**, e a tutti gli Enti che hanno titolo nel settore sanitario, nei cui confronti, in modo trasparente e chiaro, l'Azienda assume l'impegno di rispettare e svolgere al meglio delle proprie capacità, quanto di seguito viene affermato.

E' diritto/dovere di ogni Utente di questo Laboratorio, esigere e controllare che gli impegni assunti siano rispettati e di segnalare tempestivamente a questa Direzione, qualsiasi forma di disservizio dovesse manifestarsi nell'erogazione delle prestazioni richieste.

La presente Carta dei Servizi **viene revisionata con cadenza annuale** ed eventualmente integrata e/o modificata in relazione ai cambiamenti avvenuti nelle modalità di accesso, di refertazione, orari, personale operativo, o delle modifiche delle normative nazionali e Regionali intervenute nel frattempo e di quanto altro ritenuto importante di comunicare nell'interesse del paziente.

Responsabile della revisione è il Direttore Tecnico col supporto dell'Alta Direzione e del personale dipendente.

Principi fondamentali

I principi cui si attengono le procedure organizzative, gestionali e di pianificazione dell'Azienda sono:

- **DIRITTO DI SCELTA:** Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito dei servizi offerti, la struttura cui rivolgersi.
- **UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ:** Il Laboratorio "O'BIOS" rispetta i criteri di uguaglianza di trattamento a tutti i cittadini senza alcuna distinzione ed assicura un comportamento deontologicamente equanime da parte del personale che opera nella struttura. I servizi sono erogati in costanza dal lunedì al sabato al fine di garantire la continuità delle prestazioni.
- **RISERVATEZZA E TUTELA:** Il laboratorio "O'BIOS" s'impegna a garantire ed assicurare la scrupolosa riservatezza del trattamento dei dati d'ingresso e di uscita, al fine di ribadire la piena concordanza con i principi riconosciuti del Diritto alla Salute e della Privacy.
- **QUALITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA:** L'impegno nello sviluppare e certificare un Sistema di Qualità in conformità alle norme ISO 9001:2015, che coinvolge tutta la struttura aziendale e la gamma dei servizi offerti, costituisce una garanzia certa per l'Utenza ed al tempo stesso identifica in modo inequivocabile gli obiettivi ed i relativi indici di qualità da mantenere e migliorare.

Servizi offerti

Il Laboratorio è in grado di eseguire tutte le Analisi consentite dall'accreditamento ottenuto dalla USL della Regione Lazio, nel rispetto della Legge Regionale 70/79 art.3, comma 2 L'elenco dettagliato delle prestazioni autorizzate, secondo il Nomenclatore Tariffario Regionale (NTR) è a disposizione dell'Utenza presso l'Ufficio Accettazione/Informazioni. Nel caso di richieste di prestazioni particolarmente complesse e/o poco frequenti, il **O'BIOS** si avvale anche delle collaborazioni stipulate con altri Laboratori specializzati, di cui comunque, si fa garante e si assume l'intera responsabilità della correttezza e della gestione dei risultati, nei confronti dell'Utente.

Il Direttore Sanitario della struttura è il dott. Pasquale Appierto, nato a Roma il 17.10.1949 MEDICO CHIRURGO n. iscrizione albo di Rieti n. 1381 residente in Rieti, Via Fara Sabina, 8 PPRPQL49R17H501S

Il Direttore Tecnico di Laboratorio è la dottoressa Tiziana Spadoni, nata a RIETI il 27.06.1957 BIOLOGO n. iscrizione albo AA_020625. CF SPDTZN57H67H282S residente in Cittaducale (RI) Via Terminillo, 40 CAP. 02015 (RI)

Modalità di fruizione dei Servizi

L'Utente può accedere ai locali del Laboratorio nei giorni dal lunedì al sabato, *(il solo martedì anche il pomeriggio fino alle ore 16:00 per ritiro referti)*, negli orari stabiliti:

- Orario di Segreteria **h 07:30-14:00 tutti i giorni dal lunedì al sabato**
- Prelievi **h 07.30-10.30**
- Ritiro Referti **h 10:30-14:00 tutti i giorni**
h 10:30-16:00 il martedì

L'Ufficio Accettazione, sulla base delle indicazioni contenute sulle richieste, stabilirà se queste sono da classificarsi di routine o hanno il carattere di urgenza, dando tutte le informazioni in merito alla loro esecuzione.

Nel caso, peraltro non frequente, di problemi (errori, omissioni, inesattezze) su quanto dichiarato dall'Utente o sulla documentazione presentata a sostegno, l'Ufficio Accettazione garantisce il massimo impegno a dare le giuste informazioni per la soluzione delle carenze cercando di alleviare, per quanto è nelle sue possibilità, il disagio dell'Utente.

Casi particolari: in caso di accesso di pazienti disabili, questi hanno la precedenza assoluta su tutti gli altri in attesa.

Le donne in stato di gravidanza vengono fatte accomodare in sala prelievo entro il minor tempo possibile ed il prelievo eseguito solo dopo accertamento della totale assenza di problemi che potrebbero provocare malori prevedibili.

I pazienti anziani possono chiedere di essere sottoposti a prelievo prima degli altri astanti.

I bambini entrano in sala prelievo accompagnati da un genitore o da altra persona incaricata, previo riconoscimento della stessa.

Servizio a domicilio

Per gli Utenti anziani non autosufficienti, e comunque, per tutti coloro in cui l'accesso ai locali costituisce forte difficoltà e disagio, **su precisa richiesta**, è organizzato un **servizio a domicilio** di prelievo e raccolta dei campioni, nel rispetto delle personali esigenze e nel rispetto delle disposizioni relative al trasporto dei campioni in ambiente controllato (borsa termica, contenitori a tenuta stagna etc.).

Per una adeguata raccolta dei campioni biologici e per una corretta preparazione al prelievo del sangue, il personale addetto all'Ufficio Accettazione fornisce dettagliate e specifiche informazioni allo scopo. Per le procedure che prevedono azioni specifiche da parte dell'utente sono state elaborate istruzioni scritte che vengono consegnate all'atto della richiesta.

Dato che è proprio la non ottemperanza alle prescrizioni la causa prima di risultati di dubbia attendibilità, il Personale incaricato è particolarmente sensibilizzato a tale problema, affinché si presti a fornire all'Utente ogni ulteriore chiarimento.

Attività prescrittive per l'Utente

Presentandosi presso la struttura è possibile richiedere le analisi di laboratorio sia in regime di convenzione con il sistema sanitario nazionale, pagando per gli esami in convenzione solo la cifra equivalente al ticket, sia come privati, secondo il listino a disposizione dell'utenza presso il presidio.

La fase analitica degli esami richiesti è eseguita, in conformità al DCA 115/2017, presso i laboratori dell'ATI Synlab Lazio, ubicati in Via San Polo dei Cavalieri n. 20 – Roma e Largo Florenzo Spadoni n. 4 - Rieti (laboratori accentranti).

Il Centro è in grado di eseguire tutte le analisi di Laboratorio presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale, a disposizione degli utenti.

Per effettuare le analisi è necessario presentarsi presso la struttura, durante gli orari di su indicati, muniti di:

Per le analisi in convenzione:

- a) richiesta del medico di base o impegnativa (valida 12 mesi)
- b) tessera sanitaria;
- c) documento d'identità'

Per le Analisi in forma privata:

- a) documento di identità'
- b) tessera sanitaria
- c) eventuale prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi della normativa privacy vigente sul trattamento dei dati sensibili.

Il Personale in accettazione è preparato e addestrato a riconoscere i casi di urgenza e le situazioni a rischio attinenti a SOGGETTI FRAGILI, anche temporaneamente, applicando le seguenti misure:

PRIORITA' NEL SERVIZIO

APPLICAZIONI PROTOCOLLI DI PRONTO SOCCORSO

COINVOLGIMENTO DELLA DIREZIONE

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente anche le disposizioni legislative sulla privacy.

Gestione delle Urgenze e Rispetto dei T.A.T. (Turn Aroun Time) – Tempi di consegna Analisi

Per gli esami urgenti di routine (EMOCROMO, PT, BetaHCG, TAMPONE FARINGEO – TEST RAPIDO, ESAME URINE COMPLETO) per i quali il paziente ha la necessita di ricevere il risultato in giornata, c'è la possibilità di segnalarlo in fase di accettazione all'operatore così da attivare la procedura di urgenza prevista.

Per tutti gli altri esami eseguiti vengono, comunque, rispettati i tempi di consegna previsti dal Vademecum presente presso la struttura.

Reclami

Gli utenti in caso di Reclamo hanno la possibilità di compilare l'apposito modulo presente in segreteria che verrà gestito dalla direzione entro 15 giorni.

Partecipazione e Miglioramento – Raccomandazioni all'Utenza

La Direzione del Laboratorio "O'BIOS", innanzi tutto, sente il dovere di ringraziare tutti coloro che si avvalgono dei suoi Servizi, e che nel tempo continuano a manifestare fiducia nell'operato di questa struttura.

In questo contesto; chiede loro l'impegno di contribuire allo sforzo migliorativo che la Direzione intende perseguire, fornendo tutti quei *suggerimenti*, *osservazioni* e quant'altro possa servire a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e del personale addetto, collaborando al riempimento del questionario per la raccolta del giudizio degli utenti sul funzionamento del servizio.

La Direzione ricorda che la *segnalazione dei disservizi*, eventualmente verificatisi, è un diritto/dovere dell'Utente.

Controllo del rispetto della Carta

Il rispetto dei contenuti è un impegno sentito dai dipendenti, in quanto interiorizzato e consolidato nel tempo. Comunque agli utenti viene consegnato un breve questionario che sono invitati a compilare e restituire con domande finalizzate a verificare se la carta dei servizi è realmente rispettata, ma anche a rilevare eventuali aspetti carenti e passibili di miglioramento con azioni mirate.

Durante l'audit interno della qualità e nel corso delle verifiche di sorveglianza, entrambi a cadenza annuale, si concretizza un ulteriore sistema di verifica del rispetto della carta.