

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 1 di 22
--	--	---

Carta dei Servizi e dei Diritti dell'Assistito

Documenti richiamati:

- Allegato A: Elenco degli esami di laboratorio
- Allegato B: Elenco delle prestazioni specialistiche
- Allegato C: Modalità di preparazione agli esami di laboratorio

Rev.	Data	Descrizione	Redazione RGQ	Approvazione DIR
1	15.02.22	Modifica profilo aziendale e aggiornamento della fase analitica		
0	20.09.19	Conferma autorizzazione ed ampliamento specialistiche ambulatoriali autorizzate		

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 2 di 22
--	--	---

Indice

Premessa	4
Edizione aggiornamento e distribuzione della carta dei servizi	4
Riferimenti normativi	4
<u>Sezione Prima: Presentazione dell'Azienda</u>	5
Profilo aziendale	5
Dati aziendali	6
<u>Sezione Seconda: Principi fondamentali</u>	7
Eguaglianza e imparzialità	7
Continuità	7
Diritto di scelta	7
Partecipazione	7
Efficienza ed efficacia	7
Trasparenza	7
Riservatezza e tutela dei dati personali e sensibili	8
Consenso informato	8
<u>Sezione Terza: Informazioni generali sulle prestazioni erogate</u>	9
Prestazioni di Medicina di Laboratorio	9
Prestazioni di Medicina specialistica ambulatoriale	10
<u>Sezione Quarta: Modalità di erogazione delle prestazioni</u>	11
Accettazione assistiti	11
Registrazione	11
Medicina di Laboratorio	13
Orari	13
Emergenze idriche	13
Modalità di accesso	13
Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio	13
Prestazioni urgenti	14
Prestazioni su campioni di terzi	14
Prelievi e consegna di campioni biologici	14
Ritiro dei referti	15
Segnalazione referti critici	15
Contatti Direzione tecnica	15
Poliambulatorio Medico specialistico	16
Orari	16
Emergenze idriche	16
Prestazioni urgenti	16
Prestazioni domiciliari	16
Modalità di accesso	16
Norme generali di preparazione alle prestazioni specialistiche	16
Erogazione delle prestazioni specialistiche	16
Ritiro dei referti	17

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 3 di 22
--	--	---

Contatti Direzione sanitaria	17
Sezione Quinta: <u>Il Sistema di Gestione</u>	18
Il Sistema di Gestione per la Qualità	18
Gestione della Qualità nella Medicina di Laboratorio	18
Gestione della Qualità nella Medicina specialistica ambulatoriale	19
Gli indicatori della Qualità	19
Impegni e programmi	20
Infrastrutture ed ambiente di lavoro	20
Sezione Sesta: <u>Meccanismi di tutela e verifica</u>	21
Reclami	21
Indagini sulla soddisfazione degli utenti	21
Modello Organizzativo 231/2001	21
Responsabilità Civile verso terzi	22
Protezione dei dati personali e relativi alla salute	22
Prevenzione e protezione dai rischi sul luogo di lavoro	22

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 4 di 22
--	--	---

PREMESSA

Gentile Assistito,
la presente Carta dei Servizi e dei Diritti dell'Assistito ha lo scopo di descrivere gli impegni assunti dall'Istituto di Diagnostica Clinica PRODA nei confronti del Cittadino/Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito e i procedimenti messi in atto a tutela dei suoi diritti. Tra questi il Diritto alla tutela della salute; pertanto, in considerazione dell'attività svolta, in questo documento ci si rivolge a lui principalmente in qualità di assistito.

EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La prima stesura della Carta dei Servizi è del 2004. Nel formato attuale, la Carta viene revisionata con una periodicità inferiore a 3 anni ed è consultabile dagli assistiti, sia nelle sale di attesa dei presidi dell'Istituto PRODA dove è esposta in forma cartacea, sia in forma digitale nel sito www.istitutoproda.it.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il testo della Carta dei Servizi si ispira ai principi contenuti nella Carta europea dei Diritti del Malato del 2002 ed è stata redatta conformemente alle Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Sistema Sanitario Nazionale", pubblicate nel supplemento ordinario alla *Gazzetta Ufficiale* n. 203 del 31 Agosto 1995, serie generale n. 108 e costantemente adeguata, tramite revisione, all'ordinamento vigente.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 5 di 22
--	--	---

Sezione prima

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

a) **Profilo aziendale**

La Società PRODA a r.l. è stata fondata nel 1977 e da quella data gestisce l'attività dei due presidi sanitari, siti a Roma, denominati Istituto di Diagnostica Clinica PRODA, mettendo a loro disposizione le risorse necessarie per il raggiungimento di tutti i requisiti richiesti dall'ordinamento vigente per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento istituzionale. Tra queste, anche le risorse per la formazione professionale, per la prevenzione dai rischi sul luogo di lavoro e per la protezione dei dati personali e relativi alla salute.

Al fine di garantire il miglioramento continuo dei servizi erogati nei suoi presidi, la Proda s.r.l. si è dotata di un sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Attualmente, nei due presidi dell'Istituto, siti rispettivamente a Roma in Piazza Capri n.15 e di Via Russolillo n.63, vengono svolte, regolarmente autorizzate dalle autorità competenti, le attività di Medicina di Laboratorio e di Medicina specialistica ambulatoriale.

L'attività di Medicina di Laboratorio viene svolta anche in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale presso il Presidio di Piazza Capri n.15 (DCA n. U00171 del 09.5.2013).

Sono state stipulate convenzioni con Enti e con diversi Fondi integrativi sanitari privati per l'erogazione di prestazioni sanitarie in regime di assistenza diretta e indiretta.

Nel corso degli anni l'Istituto ha partecipato a progetti finalizzati al trasferimento dei risultati della ricerca di base alla diagnostica clinica, soprattutto nell'ambito dello sviluppo di nuove procedure diagnostiche nel campo delle patologie infettive e genetiche.

Va inoltre ricordata il sostegno dell'Istituto ad associazioni non-profit nell'ambito dell'assistenza sanitaria alla popolazione indigente, nonché la partecipazione a progetti di cooperazione sanitaria in Paesi emergenti.

Più recentemente, dal 23 novembre del 2021 la Società PRODA s.r.l. è parte dell'aggregazione di "laboratori analisi accreditati" denominata ATI SYNLAB LAZIO, in attuazione del Decreto del Commissario ad Acta n.U00115 del 21 aprile del 2017 (comunicazione Regione Lazio del 26 novembre del 2021).

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 6 di 22
--	--	---

Dal 3 gennaio 2022 l'attività analitica è eseguita, in conformità al DCA 115/2012, presso il Laboratorio dell'ATI SYNLAB LAZIO, ubicato in Roma in Via San Polo dei Cavalieri, 20.

b) Dati aziendali

Sede legale:	Piazza Capri, 15 – 00141 ROMA
PEC:	<i>prodasrl@legalmail.it</i>
Indirizzo e-mail:	<i>proda@mclink.it</i>
Responsabile Protezione Dati	<i>dpo@istitutoproda.it</i>
Numero REA:	RM – 413380
Codice Fiscale:	02725420588
Partita IVA:	01107811000
Codice SDI:	SUBM70N
Forma amministrativa:	Consiglio di Amministrazione
Legale Rappresentante:	Ing. Marco Buccioli
Direzione aziendale:	Ing. Marco Buccioli
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma dal 1977	
<u>Sede amministrativa:</u>	Via Valle Stura, 16 – 00141 ROMA
Indirizzo e-mail:	<i>diramm@istitutoproda.it</i>

c) Presidi sanitari

- Piazza Capri 15, 00141 ROMA
tel. 068121661 - 068103897 fax 068863201
Direttore sanitario: Dott.ssa Vincenza Mariano vincenza.mariano@synlab.it
Direttore tecnico: Dott. Guglielmo Sabbadini guglielmo.sabbadini@synlab.it

- Via D.G.M. Russolillo 63, 00138 ROMA
tel. 0688522772 - 0688522774 Fax 0688524574
Direttore sanitario: Dott.ssa Vincenza Mariano vincenza.mariano@synlab.it
Direttore tecnico: Dott.ssa Franca De Vito franca.devito@synlab.it

Orari apertura al pubblico

dal lunedì al venerdì 7,30 – 19,00 sabato 7,30 – 13,00

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 7 di 22
--	--	---

Sezione seconda

I PRINCIPI FONDAMENTALI

a) Eguaglianza e imparzialità

L'Istituto PRODA si impegna ad offrire i suoi servizi a tutte le persone che si rivolgono ai suoi presidi sanitari, senza alcuna distinzione di nazionalità, cittadinanza, sesso o religione, ispirandosi a criteri di imparzialità, obiettività, giustizia e professionalità.

b) Continuità

L'Istituto PRODA si impegna a garantire la continuità dei servizi offerti, nei limiti imposti dalle normative vigenti e dalla sua organizzazione interna.

c) Diritto di scelta

L'Istituto PRODA si impegna a tutelare il diritto della persona di rivolgersi alle strutture sanitarie di sua scelta e di servirsi delle prestazioni professionali dei medici che più ritiene opportuni.

d) Partecipazione

L'Istituto PRODA non solo garantisce il diritto dell'assistito di inoltrare reclami e/o di esprimere una sua valutazione del servizio offerto, ne sollecita altresì la partecipazione richiedendo suggerimenti al fine di migliorarne la qualità.

e) Efficienza ed efficacia

L'Istituto PRODA persegue l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando a tale scopo le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più efficienti e verificandone successivamente l'efficacia.

f) Trasparenza

L'Istituto PRODA si impegna ad informare gli assistiti in modo preciso e trasparente sui servizi erogati, sulle modalità di erogazione e sui costi delle prestazioni.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 8 di 22
--	--	---

g) Riservatezza e protezione dei dati personali e sensibili

L'Istituto PRODA, nel rispetto di quanto già previsto dal D. Lgs 196/03 e, più recentemente, da quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 GDPR, ha adottato delle procedure e prodotto informative finalizzate a garantire la riservatezza e tutela dei dati personali e relativi alla salute che acquisisce nello svolgimento della sua attività.

h) Consenso informato

L'Istituto PRODA, in caso di prestazioni invasive che comportano rischi anche remoti per l'assistito o che possono essere percepite come sgradevoli, fornisce un'informazione chiara ed esaustiva sulla prestazione e, prima dell'esecuzione della stessa, richiede il rilascio del consenso scritto da parte dell'assistito. Il consenso informato è altresì richiesto per tutte quelle prestazioni che comportano l'acquisizione di dati genetici.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 9 di 22
--	--	---

Sezione terza

INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE

A. Prestazioni di Medicina di Laboratorio

In tutte e due sedi dell'Istituto PRODA vengono erogate prestazioni di Medicina di Laboratorio. Nei due presidi di laboratorio sono presenti le sezioni di:

- Chimica clinica
- Ematologia e Coagulazione
- Genetica di Laboratorio (solo nel presidio di via Russolillo)
- Immunometria
- Microbiologia e Virologia

❖ Sorveglianza a terapia anticoagulante orale (Centro TAO)

Nell'ambito dell'attività di Medicina di Laboratorio è stato istituito il servizio di sorveglianza dei pazienti sottoposti a terapia anticoagulante orale (TAO) con farmaci anti-vitamina K (*Sintrom o Coumadin*).

Questa terapia serve per ridurre il rischio di fenomeni tromboembolici ma, nello stesso tempo, può esporre il paziente a rischi emorragici, pertanto necessita di sorveglianza.

La sorveglianza viene svolta con controlli periodici del Tempo di Protrombina e dell'INR - i cui valori devono essere compresi nell'intervallo terapeutico prescritto - e con il rilascio del piano terapeutico idoneo al suo mantenimento.

Una guida al funzionamento del Centro può essere richiesta al personale addetto all'accettazione ed è disponibile sul sito www.istitutoproda.it.

L'elenco dettagliato degli esami di laboratorio che l'Istituto è in grado di effettuare è riportato nel "Elenco degli esami di laboratorio" allegato alla presente Carta (Allegato A).

L'attività analitica di tutti gli esami è svolta presso il laboratorio dell'ATI SYNLAB Lazio, ubicato in Roma in Via San Polo dei Cavalieri, 20. Taluni esami a più elevata complessità potrebbero essere eseguiti presso altri laboratori SYNLAB ITALIA.

L'Istituto PRODA, nel contesto del processo di riordino della rete laboratoristica privata accreditata, ha aderito all'aggregazione di "laboratori di analisi accreditati" denominata SYNLAB LAZIO con operatività a partire dal 2022.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 10 di 22
--	--	--

B. Prestazioni di Medicina Specialistica Ambulatoriale

Nei presidi dell'Istituto PRODA sono erogate prestazioni specialistiche ambulatoriali ed esami strumentali. Esami strumentali possono essere eseguiti anche come attività complementare alla visita specialistica. Le attività specialistiche erogate nei nostri presidi sono le seguenti:

- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Ematologia
- Dermatologia
- Ecografia cardiologica
- Ecografia ginecologica-ostetrica
- Ecografia internistica
- Ecografia vascolare
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia ed Ostetricia
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Nefrologia
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Urologia

L'elenco dettagliato delle prestazioni specialistiche erogate, unitamente al nominativo dei Medici specialisti, è riportato nell' "Elenco delle prestazioni specialistiche" allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato B).

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 11 di 22
--	--	--

Sezione quarta

MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

a) Accettazione assistiti

L'assistito viene ricevuto dal personale addetto all'Accettazione secondo l'ordine di arrivo, fatti salvi i casi per i quali è prevista la precedenza. Questo avviene nell'area di "accettazione", dove è rispettata la distanza di cortesia a tutela della riservatezza.

La richiesta di prestazioni viene accettata previa presentazione della prescrizione medica. Le prescrizioni devono essere correttamente compilate, ovvero oltre la prescrizione devono essere indicate le generalità dell'assistito e quelle del medico prescrittore.

Le prescrizioni fatte su ricette cartacee del SSR devono essere conformi a quanto stabilito in merito dalla normativa vigente.

Le prestazioni erogate per conto di Fondi Integrativi Sanitari Privati o di Enti terzi devono essere accompagnate dalle autorizzazioni rilasciate dai Fondi o dagli Enti interessati.

Qualora si faccia richiesta di prestazioni senza prescrizione medica, l'effettuazione della prestazione deve essere autorizzata da un medico presente nella struttura che ne valuta l'appropriatezza.

Fatti salvi gli interventi di Primo soccorso, non possono essere accettati pazienti in condizioni critiche per le quali è opportuno il ricovero in strutture protette nelle quali può essere assicurata la continuità assistenziale.

Nel caso di prestazioni che richiedono il consenso informato, il personale addetto all'Accettazione rilascia all'assistito il modulo informativo sulla prestazione richiesta, che potrà essere erogata solo dopo il rilascio del consenso scritto.

Nel caso di prestazioni sanitarie a minori, queste possono essere erogate solo in presenza di chi ha la responsabilità genitoriale (uno dei due genitori o il tutore legale) e previo rilascio del consenso scritto. I genitori o il tutore legale possono far accompagnare il minore da terze persone, delegando le stesse secondo le modalità indicate dal personale addetto all'Accettazione e riportate sul sito www.istitutoproda.it.

b) Registrazione

Stabilita l'erogabilità della prestazione, vengono registrati sul sistema informatico gestionale i dati anagrafici, fiscali e i recapiti dell'assistito, unitamente al nominativo del Medico prescrittore e alle prestazioni richieste.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 12 di 22
--	--	--

Per la registrazione è necessario esibire la tessera sanitaria e un documento di identità che ne consenta la corretta identificazione.

Prima di confermare la Registrazione, fatte salve le prestazioni erogate in regime di gratuità per l'assistito, viene comunicato l'importo della spesa eventualmente a suo carico. Solo dopo aver ottenuto l'assenso all'erogazione della prestazione si procede alla registrazione e alla stampa della "Scheda di accettazione".

Sulla scheda sono riportate, le generalità dell'assistito, le prestazioni richieste, il numero di identificazione univoco.

In calce alla "Scheda di accettazione" viene raccolto il consenso scritto dell'assistito al trattamento dei suoi dati personali e sanitari. In caso di mancato consenso la registrazione viene annullata e non viene fornita nessuna prestazione.

La fase di Registrazione si conclude con l'emissione della fattura ed il conseguente pagamento degli importi dovuti. Nel caso di pagamento differito, la fattura viene emessa solo contestualmente all'avvenuto pagamento dell'intero importo.

Per le prestazioni eseguite per conto del SSR, vengono riconosciute le esenzioni di partecipazione alla spesa riportate sulla ricetta dal Medico prescrittore. Per gli assistiti non esenti vengono applicate le tariffe previste dal Nomenclatore tariffario del SSR, nonché gli importi previsti come quote di partecipazione alla spesa da parte degli assistiti.

Indipendentemente dalla stampa della fattura cartacea, tutte le fatture emesse per le prestazioni ricevute, vengono inviate, ai sensi della normativa vigente, al sistema "Tessera Sanitaria - 730 precompilato".

Per le prestazioni erogate a soggetti diversi dalle persone fisiche, in possesso del codice SDI, vengono emesse fatture elettroniche.

Ultimata la registrazione, la "Scheda di accettazione" viene consegnata al Medico che effettua la prestazione e che chiamerà l'assistito secondo l'ordine cronologico di registrazione.

Nel caso di prestazioni di Medicina di Laboratorio, unitamente alla "Scheda di accettazione" viene stampato il "Foglio riepilogativo" sul quale è riportato: l'elenco delle prestazioni richieste, il dettaglio dell'importo eventualmente pagato comprensivo di eventuali ticket o tasse regionali e la data di ritiro del referto.

Il "Foglio riepilogativo", è consegnato all'assistito unitamente alla fattura e dovrà essere riconsegnato alla segreteria per il ritiro del referto.

Al momento della registrazione è possibile attivare la procedura "*Referti online*" che permette all'assistito, previo consenso, di ricevere i referti per via telematica utilizzando credenziali di accesso al sito.

E' possibile inoltre richiedere, per motivate condizioni e previo rilascio di richiesta e autorizzazione scritta, l'invio dei referti o delle prescrizioni terapeutiche ad essi associate in forma non cifrata (e-mail o fax).

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 13 di 22
--	--	--

I. Medicina di Laboratorio

◇ **Orari**

Le prestazioni di Laboratorio si eseguono dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle ore 10,30 senza appuntamento, fatte salve le comprovate urgenze e alcune prestazioni che richiedono modalità di esecuzione particolari.

Per gli esami che prevedono più prelievi, da effettuare in un intervallo di 3 ore, il paziente deve effettuare l'accettazione entro le ore 8,00.

Gli esami che richiedono, nello stesso giorno, più prelievi si effettuano previo appuntamento.

È a disposizione degli assistiti che ne hanno necessità, il servizio di prelievi a domicilio, attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle ore 10,30.

È possibile prenotare il prelievo domiciliare anche telefonicamente o attraverso il sito www.istitutoproda.it.

◇ **Emergenze idriche**

In caso di interruzione prolungata della fornitura di acqua potabile le prestazioni non potranno essere erogate.

◇ **Modalità di accesso:**

Le prestazioni di laboratorio possono essere erogate per conto del SSR, in convenzione con Fondi Integrativi Sanitari Privati (Previmedical, Fasdac, etc.), o in regime privato.

Per accedere a prestazioni erogate per conto del SSR, l'assistito deve presentare la ricetta del SSR (cartacea o dematerializzata) correttamente compilata.

Per quel che concerne l'erogabilità a carico del SSR delle prestazioni di Medicina di Laboratorio, si ricorda che nelle strutture private accreditate della Regione Lazio alcune prestazioni sono erogabili solo in regime privato. L'elenco degli esami erogabili a carico del SSR è indicato nell'allegato alla presente Carta (Allegato A - Elenco degli esami di laboratorio).

Si ricorda inoltre che l'erogabilità di prestazioni a carico del SSR è condizionato dalla capienza del budget assegnato, dalla Regione Lazio, alle singole strutture private accreditate.

Nel caso di prestazioni erogate a carico di Fondi Integrativi Sanitari Privati o di Enti terzi, l'assistito deve essere presentare le prescrizioni e le eventuali autorizzazioni richieste dall'Ente interessato.

◇ **Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio**

Tutte le informazioni relative alla preparazione dell'assistito agli esami di laboratorio, possono essere fornite dal personale addetto alla Accettazione o attraverso il sito www.istitutoproda.it.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 14 di 22
--	--	--

Per gli esami eseguiti su campioni di sangue, generalmente è prescritto che il prelievo venga fatto su paziente a digiuno dal almeno 8-12 ore; tuttavia, prima di sottoporsi ad esami di laboratorio, si raccomanda gli assistiti di informarsi sulle norme di preparazione.

L'elenco dettagliato delle preparazioni richieste per l'esecuzione degli esami di laboratorio è allegato alla presente Carta (Allegato C - Modalità di preparazione agli esami di laboratorio).

Si ricorda che l'adeguata preparazione all'esame è condizione indispensabile per la sua corretta esecuzione e soprattutto per l'interpretazione del risultato. In caso di preparazione inadeguata all'esame, la prestazione può non essere erogata.

◇ **Prestazioni urgenti**

Premesso che l'Istituto PRODA è costantemente impegnato a ridurre i tempi di esecuzione degli esami di laboratorio, le richieste di prestazioni urgenti, indicate come tali nella prescrizione medica, vengono effettuate nel più breve tempo possibile, compatibilmente con i tempi di esecuzione, fatte salve cause di forza maggiore intercorrenti.

Nel caso di richieste di esami urgenti senza prescrizione, è compito del Medico presente valutarne l'effettiva appropriatezza e comunicare all'assistito la data di ritiro del referto.

Ugualmente, pur constatando l'effettiva urgenza, il Medico presente può disporre che la prestazione richiesta debba essere eseguita in altra struttura, idonea a garantire una maggiore tempestività richiesta dal caso.

◇ **Prestazioni su campioni di terzi**

L'esecuzione di prestazioni su campioni biologici di terzi è consentita previa esibizione di delega da parte di questi, accompagnata da una fotocopia di un suo documento di identità.

◇ **Prelievi e consegna di campioni biologici**

Alcuni campioni biologici (urine, feci, liquido seminale, etc.) possono essere consegnati al personale addetto al momento della Registrazione.

I campioni, opportunamente identificati, vanno messi nei contenitori appositamente predisposti.

L'attesa massima tra la conclusione della fase di accettazione e l'esecuzione del prelievo è mediamente inferiore a 15 minuti.

Il Medico addetto, prima di eseguire il prelievo, verifica lo stato di idoneità dell'assistito all'esecuzione dell'esame nonché acquisisce dati anamnestici ed informazioni sull'eventuale terapia in corso. Prima del prelievo, nel caso sia

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 15 di 22
--	--	--

richiesto (ad es. curve da carico di glucosio, test di stimolo, test genetici, etc.), il Medico acquisisce il consenso dell'Assistito.

L'esecuzione del prelievo venoso, preceduta dall'identificazione dei tubi primari necessari alla raccolta dei campioni, è eseguita secondo le procedure adottate dall'Istituto, con le modalità ritenute più opportune dal Medico prelevatore e con la massima attenzione nel ridurre i disagi che tale manovra può comportare.

Il Medico, in caso di urgenza e sentito il personale di laboratorio, può modificare la data di ritiro del referto e comunicarla all'Assistito.

◇ **Ritiro dei referti**

I referti degli esami, fatte salve le urgenze, si ritirano nel presidio dove è stata eseguita la prestazione:

dal lunedì al venerdì dalle ore 11,30 alle ore 19,00;
il sabato dalle ore 11,30 alle ore 13,00.

Per il ritiro dei referti è necessario consegnare il "Foglio riepilogativo" rilasciato all'assistito al momento dell'Accettazione. I referti vengono consegnati in busta chiusa all'assistito, o a terzi solo se in possesso della delega scritta. I referti cartacei restano a disposizione degli Assistiti per non oltre 60 giorni.

Non è ammessa in alcun caso la comunicazione di referti per via telefonica.

I "referti on line" sono disponibili a partire dalla data indicata sul foglio di ritiro e lo rimangono per 30 giorni.

◇ **Segnalazione referti critici**

Nel caso che dagli esami eseguiti risultino valori particolari, non attesi, significativamente distanti dall'intervallo di riferimento e pertanto indicativi di una situazione critica per la salute dell'assistito, la Direzione tecnica è tenuta a comunicare tale risultato al Medico prescrittore o, se diverso, al Medico di Medicina Generale o al Pediatra e, in ultima istanza, allo stesso assistito.

◇ **Contatti**

La Direzione tecnica dei presidi di Medicina di Laboratorio riceve gli assistiti previo appuntamento telefonico o, in alternativa, può essere contattata tramite e-mail all'indirizzo: guillermo.sabbadini@synlab.it e franca.devito@synlab.it.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 16 di 22
--	--	--

II. Poliambulatorio Medico specialistico

◇ **Orari**

Le prestazioni di Medicina specialistica ambulatoriale si eseguono solo per appuntamento:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19,00,
il sabato dalle ore 7,30 alle ore 13,00.

E' possibile prenotare la prestazione anche telefonicamente o attraverso il sito www.istitutoproda.it.

◇ **Emergenze idriche**

In caso di interruzione prolungata della fornitura di acqua potabile le prestazioni non potranno essere erogate.

◇ **Prestazioni urgenti**

Non si accettano prenotazioni per prestazioni a pazienti in condizione di manifesta urgenza clinica, per la gestione della quale è raccomandata tempestività d'intervento in strutture idonee a garantire la continuità assistenziale.

◇ **Prestazioni domiciliari**

Su richiesta dell'assistito, alcune prestazioni di Medicina specialistica, compresi alcuni esami strumentali, possono essere eseguite a domicilio. Le prestazioni specialistiche e gli esami strumentali eseguibili a domicilio sono riportate nell'elenco allegato.

◇ **Modalità di accesso**

Tutte le prestazioni di Medicina specialistica ambulatoriale sono eseguite in regime privato o in convenzione con Fondi Integrativi Sanitari Privati (Previmedical, Fasdac, ecc.). Il costo della prestazione viene comunicato dal personale di Segreteria al momento della prenotazione dell'esame. Se la prenotazione viene fatta presso il presidio o attraverso il sito www.istitutoproda.it, viene rilasciato all'assistito il modulo di prenotazione nel quale è indicato: la prestazione prenotata, giorno e ora, tariffa e nominativo del Medico specialista che eseguirà la prestazione.

Qualora si faccia richiesta di prestazioni senza prescrizione medica, l'effettuazione della prestazione deve essere autorizzata da un medico presente nella struttura che ne valuta l'appropriatezza.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 17 di 22
--	--	--

◇ **Norme generali di preparazione alle prestazioni specialistiche**

Alcune prestazioni specialistiche e diversi esami strumentali, richiedono un'adeguata preparazione dell'assistito prima dell'esame.

All'atto della prestazione, si consiglia di portare sempre i referti di eventuali visite e/o degli esami effettuati precedentemente.

Al momento della prenotazione, il personale di Segreteria rilascia all'assistito le informazioni dettagliate necessarie per la preparazione all'esame.

◇ **Erogazione delle prestazioni specialistiche**

Al fine di ridurre i tempi di attesa tra la fase di accettazione e l'esecuzione della prestazione, gli appuntamenti sono fissati tenendo conto di un tempo medio per l'esecuzione della prestazione richiesta; ciononostante possono verificarsi dei ritardi non voluti, dovuti esclusivamente a problematiche cliniche, che si evidenziano nel corso della prestazione e che pertanto richiedono tempi più lunghi di quelli normalmente previsti.

◇ **Ritiro dei referti**

I referti delle prestazioni di Medicina specialistica di norma sono consegnati agli assistiti al termine della prestazione.

Qualora per cause di forza maggiore il referto non possa essere consegnato immediatamente, il personale di Segreteria comunicherà all'Utente la data prevista per il ritiro.

◇ **Contatti**

La Direzione sanitaria riceve gli assistiti previo appuntamento telefonico o, in alternativa, essere contattata via e-mail all'indirizzo:
vincenza.mariano@synlab.it

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 18 di 22
--	--	--

Sezione quinta

IL SISTEMA DI GESTIONE

1. Il Sistema di Gestione per la Qualità

È impegno costante della PRODA s.r.l. migliorare la qualità globale dei servizi erogati, un impegno che trova riscontro nell'attenzione prestata da tutti gli operatori, espressamente formati, alla soddisfazione dell'utenza, monitorata costantemente al fine di garantire un miglioramento continuo. Il monitoraggio è eseguito sia utilizzando dei questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli assistiti, sia utilizzando i moduli di segnalazione disservizi per eventuali reclami.

Dall'elaborazione delle informazioni così acquisite, scaturisce l'azione di miglioramento, parte integrante della nostra Politica per la Qualità, nella realizzazione della quale sono coinvolti tutti gli operatori. A questo si affianca l'insostituibile disponibilità all'ascolto degli assistiti da parte di tutti quelli che, a qualsiasi titolo, operano nei nostri presidi.

Più in generale, tutti i processi in cui è suddivisa l'attività sono attentamente analizzati al fine di individuare con maggiore precisione gli obiettivi di miglioramento e pianificarne il raggiungimento. Le modalità con le quali gli obiettivi di miglioramento vengono perseguiti sono accuratamente descritte in un complesso di procedure ed istruzioni operative a cui si attengono tutti gli operatori, espressamente formati.

Il monitoraggio e lo studio dei risultati ottenuti permette di verificare l'efficacia dell'azione intrapresa e di pianificarne di nuove, nell'ottica di un miglioramento continuo. E' sulla base di questa premessa che l'azienda ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 certificato dall'Ente nazionale di certificazione nonché di nominare un Responsabile di Gestione della Qualità che ne cura il funzionamento.

2. Gestione della Qualità nella Medicina di Laboratorio

I laboratori dell'Istituto PRODA adottano una serie di procedure ed istruzioni operative, al cui uso tutti gli operatori sono espressamente formati, al fine di garantire la qualità delle prestazioni erogate. Pertanto, le procedure adottate coinvolgono tutti i processi dell'attività di laboratorio, costantemente monitorate attraverso l'uso di indicatori e, qualora se ne evidenziasse la necessità, la messa in atto di azioni correttive e di verifica della loro efficacia. La Medicina di Laboratorio rientra nel campo di applicazione della Certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 19 di 22
--	--	--

3. Gestione della Qualità nella Medicina specialistica ambulatoriale

Il controllo della attività di Medicina specialistica avviene su più livelli:

- la verifica dell'attività formativa dei Medici specialisti;
- la conformità delle prestazioni e dei referti alle Linee Guida adottate dalle Società scientifiche,
- il programma di manutenzione della strumentazione elettromedicale;
- i reclami pervenuti.

La Diagnostica ecografica rientra nel campo di applicazione della Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 conseguita. E' negli intenti dell'Istituto PRODA estendere prossimamente il campo di applicazione della certificazione alle altre branche specialistiche.

4. Gli indicatori della Qualità

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

Per ogni processo che caratterizza l'attività dell'Istituto, sono stati individuati diversi indicatori che, attraverso un sistema di punteggi, permette di valutare il singolo processo, confrontando il risultato conseguito con l'obiettivo da raggiungere. 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 prenotazione prestazione specialistica;
- tempo di attesa per referto prestazioni di laboratorio;
- tempo di attesa per risposta ad un reclamo;
- tempo di attesa per appuntamento con le Direzione sanitaria, Direzione tecnica o Direzione aziendale.
- 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 UNI EN ISO 9001:2015 e valutati annualmente dall'Ente certificatore.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 20 di 22
--	--	--

5. Impegni e programmi

L'Istituto PRODA si impegna a verificare l'efficacia delle azioni di miglioramento e, conseguentemente, all'innalzamento degli obiettivi misurati dagli indicatori di processo, ponendosi come programma il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto. Un programma che prevede la formazione continua degli operatori, il coinvolgimento degli assistiti nonché l'adozione di soluzioni logistiche e procedurali sempre più efficienti.

6. Infrastrutture ed ambiente di lavoro

La PRODA s.r.l., nei limiti delle sue disponibilità, mette a disposizione dei suoi presidi sanitari e degli addetti che vi operano le risorse necessarie a garantire il massimo di efficienza nell'erogazione dei servizi, in modo conforme alle normative vigenti e agli standard di qualità prefissati. Si impegna inoltre alla manutenzione dei locali, dei beni strumentali e, più in generale, di tutti gli impianti tecnologici necessari allo svolgimento delle attività, nel rispetto della normativa sulla sicurezza e prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro D.Lgs. 81/08.

Le infrastrutture comprendono:

- a) locali aperti al pubblico (accettazione e sale di attesa), privi di barriere architettoniche, compresi i servizi igienici ad esso destinati;
- b) locali spazi di lavoro idonei, comprese servizi igienici e spazi relax, destinati agli operatori, adeguati e proporzionati al numero degli operatori e alla tipologia delle attività svolte;
- c) locali destinati all'attività amministrativa;
- d) spazi distinti destinati agli abiti da lavoro puliti e sporchi;
- e) spazi destinati allo stoccaggio dei rifiuti tossico-nocivi destinati allo smaltimento;
- f) locali destinati ad archivio e magazzino merci;
- g) strumentazione ed apparecchiature elettromedicali;
- h) apparati informatici per la comunicazione, il trattamento, protezione e conservazione dei dati;
- i) arredi;
- j) mezzi di trasporto.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 21 di 22
--	--	--

Sezione sesta

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

1. Reclami

La tipologia delle attività e le dimensioni dei presidi non giustificano l'esistenza di un organo deputato esclusivamente alla tutela degli assistiti; ciononostante l'Istituto PRODA garantisce a quest'ultimi la possibilità di sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o che ne abbiano compromesso l'attendibilità.

I reclami possono essere inoltrati verbalmente o per iscritto, preferibilmente, attraverso il modulo apposito "Segnalazione di Disservizio" disponibile nella sala di attesa e reperibile nel sito www.istitutoproda.it.

I reclami e ogni altra osservazione o segnalazione possono essere inoltrati anche in forma anonima.

Verificata la fondatezza del reclamo, la Direzione aziendale, la Direzione Sanitaria o la Direzione tecnica, secondo la pertinenza del reclamo, avvieranno le indagini interne necessarie ad attuare le azioni correttive finalizzate alla risoluzione del problema.

Nel caso in cui la segnalazione perviene in forma non anonima, l'Istituto PRODA si impegna a rispondere, entro e non oltre 20 giorni, in merito al reclamo presentato e alle eventuali azioni intraprese.

2. Indagini sulla soddisfazione degli Assistiti

Gli Utenti dell'Istituto PRODA sono invitati ad esprimere il proprio grado di soddisfazione sulla qualità del servizio offerto compilando l'apposito modulo "Questionario di Soddisfazione dell'Utente" disponibile nella sala di attesa e reperibile nel sito www.istitutoproda.it.

I questionari di soddisfazione sono oggetto di periodica valutazione da parte della Direzione che si impegna ad intraprendere tutte le azioni necessarie per migliorarne i risultati.

3. Modello Organizzativo 231/2001

La PRODA s.r.l., in ottemperanza a quanto disposto dalla Regione Lazio con il DCA n. U000183 del 09.5.2013, ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo conforme a quanto previsto dal D. Lgs. n.231 del 08.6.2001. L'adozione di tale modello è finalizzata a garantire misure di sicurezza per la prevenzione degli illeciti amministrativi. In tale contesto ha adottato un Codice etico e di comportamento e ha nominato un Organismo di Vigilanza esterno deputato al controllo dell'applicazione del modello stesso.

PRODA <i>Istituto di Diagnostica Clinica</i>	CDS Carta dei Servizi	Ed. 3 Rev. 1 Data 15.02.2022 Pag. 22 di 22
--	--	--

4. Responsabilità Civile verso terzi

La PRODA s.r.l. ha stipulato polizze assicurative per la Responsabilità Civile verso Terzi (RCT), per danni corporali e materiali involontariamente causati a terzi, in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi all'interno dei propri presidi, compresi quelli derivanti dalle prestazioni sanitarie ricevute.

5. Protezione dei dati personali e relativi alla salute

La PRODA s.r.l. ha adeguato le proprie procedure, in materia di tutela dei dati personali e relativi alla salute, in modo conforme a quanto previsto dal nuovo Regolamento UE 2016/679 GDPR nonché nominato un Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) che ne garantisce il rispetto.

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è contattabile tramite e-mail all'indirizzo: *dpo@istitutoproda.it*.

6. Prevenzione e protezione dai rischi sul luogo di lavoro

La PRODA s.r.l. opera nel rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione dei rischi sul luogo di lavoro e a tal fine, oltre a mettere a disposizione le risorse necessarie comprese quelle per la formazione degli operatori, ha nominato un Responsabile per la sicurezza che garantisce il rispetto e ne cura l'aggiornamento.