

CARTA DEI SERVIZI

**LABORATORIO
ALESSANDRO
PIETRAVALLE s.r.l**

LABORATORIO
ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l.
ANALISI CLINICHE
Via Gregorio VII n° 172 - 00106 ROMA
C. Fisc. 08500790582
P. IVA 01418361000

Redatta in conformità a:

- ✚ *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005*
- ✚ *Deliberazione della Giunta Regionale del 03/08/2007 n°636*
- ✚ *Legge Regionale n°3 – Lazio*
- ✚ *Decreto 90/2010*

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti

**LABORATORIO
ALESSANDRO
PIETRAVALLE s.r.l**

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 5
del
29/10/2022

Pag. 2 di 30

RAPPRESENTANTE LEGALE:

Sig. Luigi Cappelli

DIRETTORE LABORATORIO:

Dr.ssa Romilda Manfredi

Approvata il 29/10/2022

Il Rappresentante Legale

Sommario

| | |
|--|-----------|
| PRESENTAZIONE | 4 |
| PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO | 5 |
| I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA | 6 |
| ✓ EGUAGLIANZA: | 6 |
| ✓ IMPARZIALITÀ: | 6 |
| ✓ CONTINUITÀ: | 6 |
| ✓ DIRITTO DI SCELTA: | 6 |
| ✓ EFFICACIA ED EFFICIENZA: | 7 |
| ✓ RISPETTO DELLA PRIVACY: | 7 |
| ✓ DOVERI DELL'UTENTE: | 8 |
| INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA | 9 |
| STRUTTURA ORGANIZZATIVA | 11 |
| SERVIZI OFFERTI | 12 |
| Esami effettuati dal nostro Laboratorio | 12 |
| MODALITA' DI ACCESSO AL LABORATORIO | 13 |
| NOTIZIE UTILI | 15 |
| STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI | 16 |
| Standards di qualità generali | 20 |
| Standards di qualità specifici | 25 |
| MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA | 28 |
| MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA | 28 |
| MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE | 30 |

PRESENTAZIONE

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

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

Su queste basi la " LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l ", che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.

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

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | | Pag. 5 di 30 |

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

BREVE STORIA

La società **LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE srl** è una Struttura attiva in Roma, con sede in via Gregorio VII°172. Presente in questa zona a partire dal 1982 è stata fondata dal Dr. Alessandro Pietravalle.

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

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

Nei quasi trenta anni di attività, la **LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE srl**, indipendentemente dal volume e varietà delle prestazioni effettuate, si è sempre accertata che il personale fosse qualificato e esperto per le mansioni alle quali era addetto e che ricevesse sempre un adeguato aggiornamento tecnico professionale, al fine di affermare il buon nome della struttura ed offrire sempre servizi di qualità

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

La **LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE srl** è struttura accreditata (convenzionata) con il Sistema Sanitario Nazionale appartenente alla RME (ASL 105): N° 303500

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

La "LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l.", ha per scopo quello di effettuare analisi di laboratorio per i settori "Analisi cliniche e microbiologiche, dosaggi ormonali, immunometria, Prist, Rast alcool-influenza A/H1N1- intolleranze alimentari.

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

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

✓ **EGUAGLIANZA:**

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

✓ **IMPARZIALITÀ:**

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

✓ **CONTINUITÀ:**

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

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

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

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Laboratorio, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato, dal personale qualificato del Laboratorio, sull'interpretazione dei risultati, su eventuali indirizzi per il proseguimento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

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

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

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

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono al "*LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l.*" vengono fornite informazioni sul loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (D.Lgs n°196 del 30.06.2003 – Regolamento europeo 679/2016). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è

tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Laboratorio garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

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

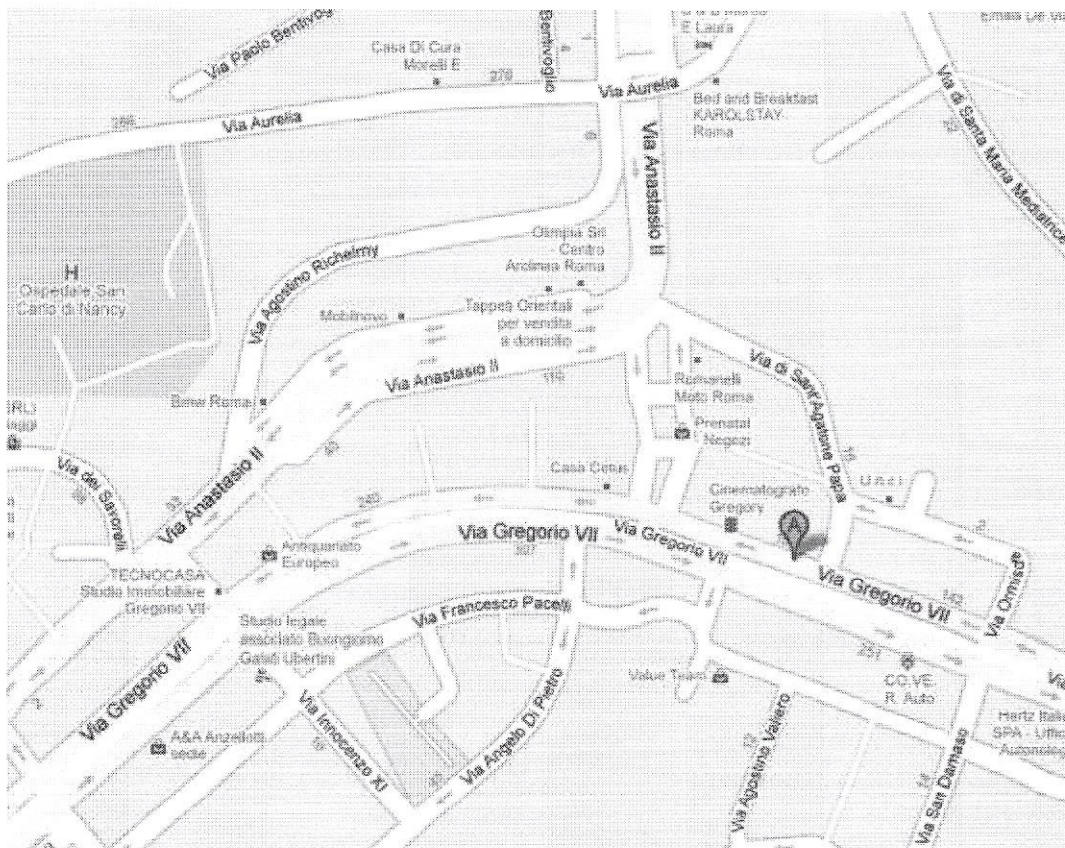
✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

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

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il Laboratorio è situato in Via Gregorio VII, 172 ; al primo piano di un edificio residenziale. E' dotato di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna sviluppata su un piano di circa 120 mq.

Il Laboratorio è raggiungibile percorrendo via Gregorio VII, sia da piazza Cavalleggeri che da piazza Pio XI o anche percorrendo via S.Agatone Papa da via Anastasio II



| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | | Pag. 11 di 30 |

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

A monte dei servizi di indagini diagnostiche sono stati individuati:

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

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

SERVIZI OFFERTI

Esami effettuati dal nostro Laboratorio

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

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

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

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | | Pag. 13 di 30 |

MODALITA' DI ACCESSO AL LABORATORIO

Al laboratorio possono accedere tutti i cittadini che richiedono analisi di laboratorio, 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 confidare troppo sulla sua esperienza di paziente e di non auto prescrivere le analisi. Affidi invece questa responsabilità al medico, che, indubbiamente potrà consigliare le più adatte. Rifletta: potrebbe fare cento analisi inutili e non l'unica giusta per fare la diagnosi!

➤ **Requisiti dell'impegnativa**

Con ogni impegnativa possono essere richiesti al massimo 8 esami.

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

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

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

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

Via Gregorio VII, 172

Il Laboratorio è posizionato dove via Gregorio VII fa angolo con la via S. Agatone Papa all'altezza del n° 172

In auto: è possibile parcheggiare in Via Gregorio VII e nelle adiacenti vie: San Agatone Papa, San Sotero e in l.go Jacobini

Inoltre la zona è servita da molteplici mezzi pubblici:

- METROPOLITANA linea A – FERMATA Cipro
- Linea bus 98
- Linea bus 881
- Linea bus 571
- Linea bus 916
- Linea bus 48/

I NOSTRI CONTATTI

Tel. 06 6381610

Fax 06 6380610

Segreteria: analisi.pietravalle@alice.it

Direttore: 366-6427671

Cell. No stop 366-6427671

NOTIZIE UTILI

LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l.

Sede Sociale Roma – Via Gregorio VII, 172
Iscr. C.C.I.A.A. n. 499947 – Tribunale di Roma n. 5568/82 Cod. Fisc. 05589790582 -
P. I. 01418361000
Accreditamento S.S.R. Lazio – RME – 105 - 303500

ORARIO DI APERTURA

LUNEDÌ –VENERDÌ 07:30 – 18:00

SABATO 07:30 – 13:00

ORARIO DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

LUNEDÌ –VENERDÌ 07:30 – 10:30

SABATO 07:30 – 10:30

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

RITIRO REFERTI

LUNEDÌ –VENERDÌ 10:30 – 18:00

SABATO 10:30 – 12:30

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

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

TELEFONO:06/6381610

FAX:06/6381610

E-mail:analisi.pietravalle@alice.it

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

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

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

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

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

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

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

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

**LABORATORIO
ALESSANDRO
PIETRAVALLE S.r.l**

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 5
del
29/10/2022

Pag. 17 di 7
30

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

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

LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE S.R.L

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 5
del
29/10/2022

Pag. 18 di 7
30

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| <p>Sezione di Viterbo</p> <p>c/o Nuovo Ospedale Belcolle Strada San Martinese 01100 Viterbo Tel. 0761 339351, 0761 228234 (direzione sanitaria) martedì e sabato 9.30 - 12.00 giovedì 16.30 - 18.00</p> | <p>Tel. 06 5912802, 065912802 Resp. Gina Silvestri martedì, giovedì 10.00 - 12.00</p> | <p>Sezione di Frosinone</p> <p>c/o Ospedale Civile Umberto I Viale Mazzini 03100 Frosinone Tel. 0775 207342, 0775 210410 Resp. Anna Piersanti lunedì 16.30 - 18.30 venerdì 10.00 - 12.00</p> | <p>martedì 10.00 - 12.00 mercoledì, venerdì 15-17</p> | |
| <p>Sezione di Ostia</p> <p>c/o Ospedale G.B. Grassi Via Passeroni, 38 00122 Ostia (RM) Tel. 06 56482074, 06 5664180 (ospedale) Resp. Rossana Chigiotti martedì, giovedì 10.00 - 12.00</p> | <p>Sezione di Ciampino</p> <p>Via Dalmazia, 13 00043 Ciampino (RM) Tel. 06 7915275, 06 6690146 E-mail luigi.amarante@tiscalinet.it martedì 17.00 - 19.00</p> | <p>Sezione di Fiumicino</p> <p>Via Federico Martinengo, 46 00054 Fiumicino (RM) Tel. 06 6582344, 06 6580774 Resp. Stella Zaso lunedì, venerdì 9.30 - 11.00</p> | | |
| <p>Sezione di Sora</p> <p>c/o Ospedale Civile SS.Trinità Via S. Marciano 03039 Sora (FR) Resp. Silvio Rea lunedì 10.30 - 12.00</p> | <p>Sezione di Bracciano</p> <p>c/o Ospedale Civile Via delle Coste 00062 Bracciano (RM) Tel. 06 99890223 Resp. Anna Radicioni martedì, giovedì 10.00 - 12.30</p> | <p>Sezione di Rieti</p> <p>c/o Ospedale De Lellis Viale Baroni 02100 Rieti Tel. 0746 278439, 0746 278439 E-mail tdmrieti@tiscalinet.it, tdm_rieti@hotmail.com Resp. Gabriella Rinaldi lunedì/sabato 10.30 - 12.00 mercoledì 17.00 - 19.00</p> | <p>Sezione di Latina</p> <p>Centro per i diritti del malato "Giampiero Fanelli" c/o Ospedale civile Santa Maria Goretti Via Canova, s.n. 04100 Latina Tel. 0773 655010, 0773 655010 E-mail cittadinanzattivat@libero.it Resp. Gianna Sangiorgi mercoledì 18.30 - 20.00 giovedì 10.30 - 13.00 sabato 10.00 - 13.30</p> | <p>Sezione di Gaeta</p> <p>c/o Ospedale Civile di Liegro Via Litoranea - Contrada Cappuccini 04024 Gaeta (LT) Tel. 0771 779207 Resp. Annamaria Colarullo lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00 giovedì 15.00 - 17.00</p> |

**LABORATORIO
ALESSANDRO
PIETRAVALLE S.R.L**

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 5
del
29/10/2022

Pag. 19 di 7
30

| Sezione di Cassino | Sezione di Grottaferrata | Sezione di Alatri | Sezione di Palestrina | Sezione di Pontecorvo |
|---|---|---|--|--|
| c/o Ospedale De Bosis Via Di Blasio 03043 Cassino (FR) Tel. 0776 22216, 312048 | Via Verdi, 1 00046 Grottaferrata (RM) E-mail tdmgrottaferrata@interfree.it , tdmgrottaferrata@katamail.com Resp. Carla Ghislanzoni mercoledì, 16.00 - 18.00 | c/o Ospedale San Benedetto loc. Chiappitto 03011 Alatri (FR) Tel. 0775442161 Resp. Amerigo Rossi martedì 15.30 - 20.00 | Via Pedemontana, 36 00036 Palestrina (RM) Tel. 06 95322601, 06 95322601 Resp. Renata Pompili lunedì 9.00 - 12.00 venerdì 16.00 - 17.30 | c/o Ospedale Pontecorvo Via Ospedale, 38 03037 Pontecorvo (FR) Tel. 07767691 E-mail g23456@libero.it , bathb@tin.it lunedì mattina |
| Sezione di Pomezia | Sezione di Ceprano | Sezione di Terracina (LT) | Sezione di Civitacastellana | Sezione di Tarquinia |
| c/o Camera del Lavoro Via La Marmora, 32 Pomezia (RM) Tel. 0691601196 - 91602396 lunedì, mercoledì, venerdì 9.30 - 11.30 | Via Regina Margherita, 4 03024 Ceprano (FR) Tel. 077594010 lunedì/venerdì 8.00 - 10.00 | Resp. Pasquale Chiocca lunedì, venerdì 8.30 - 13.00, 16.00 - 19.30 | Via Ferretti, 169 01023 Civitacastellana (VT) Tel. 0761592246 martedì, giovedì 15.00 - 19.30 | - c/o Ospedale Viale Igea, 1 01016 Tarquinia (VT) Tel. 0776846357 lunedì/venerdì 10.00 - 11.30 |

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 20 di 30 |

Standards di qualità generali

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

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro 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" – DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa"), sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

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

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 21 di 30 |

**Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e
l'informazione sui servizi**

• **Disponibilità di una segnaletica interna**

Il Laboratorio dispone di una segnaletica chiara e comprensibile, per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi, ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti.

• **Prestazioni occasionali**

E' garantita l'assistenza ai cittadini presenti in ASL diversa da quella di residenza. L'onorario è a carico dell'assistito secondo tariffe, prefissate dall'accordo collettivo per le prestazioni ambulatoriali.

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

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal D. Lgs 196/2003. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato.

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

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 22 di 30 |

- **Tempo di risposta al reclamo**

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

| |
|---|
| Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento |
|---|

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il Laboratorio, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del D.Lgs. n.196 del 30.06.2003 e del Regolamento europeo 679/2016

- **Accesso organizzazioni di volontariato**

La struttura dà possibilità di accesso alle organizzazioni di volontariato e di servizi sociali

| |
|---|
| Standards per le relazioni col personale |
|---|

- **Riconoscibilità degli operatori**

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

| |
|---|
| Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria |
|---|

- **Consenso informato ed informazioni mediche**

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 23 di 30 |

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

- **Continuità delle cure**

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

| |
|---|
| Standards per la professionalità degli operatori |
|---|

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il Laboratorio garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge e dal regolamento n1 del 22/05/07 Reg. Campanai per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

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

| |
|--|
| Comfort e pulizia delle strutture |
|--|

- **Comfort**

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 24 di 30 |

- **Igiene degli ambienti**

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 25 di 30 |

Standards di qualità specifici

- **Tempo di attesa**

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

- **Assistenza sanitaria**

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

- **Comunicazione risultati**

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

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

Il Laboratorio ha definito dei protocolli riguardanti la preparazione dei pazienti al prelievo e le modalità di esecuzione del prelievo stesso. Il personale addetto è costantemente formato sulla gestione di eventuali eventi avversi connessi all'esecuzione dei prelievi. In accettazione il Laboratorio dispone altresì di opuscoli informativi riguardanti la preparazione del paziente all'esame, che sono consegnati al

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 26 di 30 |

paziente all'atto dell'accettazione e forniscono indicazioni riguardanti le eventuali precauzioni che l'utente deve prendere in maniera preventiva (es: astensione da farmaci, digiuno, ecc.)

- **Analisi CQI e VEQ**

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

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

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari chiedere ragguagli circa i risultati delle indagini diagnostiche effettuate per l'assistito, pertanto il Direttore del Laboratorio ed i Responsabili di Settore sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare, anche telefonicamente, con la segreteria. E' inoltre obbligo del Direttore interpellare l'assistito o un suo familiare in caso di incertezza nei risultati ottenuti o nell'eventualità di sospetto dell'insorgenza di nuova patologia, al fine di ripetere l'esame o suggerire la consultazione del medico di base o dello specialista.

- **Disponibilità del referto**

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 27 di 30 |

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

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

- **Pulizia materiale, lettini**

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 28 di 30 |

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

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

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

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

Il "LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l.

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

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

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 29 di 30 |

- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

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

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

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

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

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| LABORATORIO ALESSANDRO PIETRAVALLE s.r.l | CARTA DEI SERVIZI | Rev. 5 del 29/10/2022 |
| | Allegato 5 | Pag. 30 di 30 |

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

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

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

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