

# FLEMING

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO  
LABORATORIO ANALISI CLINICHE

## Carta dei Servizi

*Ai sensi del DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125) e delle LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995)*

## INDICE

<i>SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA PRIVATA E PRINCIPI FONDAMENTALI</i>	3
1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
1.1. Fini istituzionali e Storia	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	3
2.1. Eguaglianza	3
2.2. Imparzialità	3
2.3. Continuità	3
2.4. Diritto di scelta	3
2.5. Partecipazione	3
2.6. Efficienza ed efficacia	3
<i>SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI DA ESSA FORNITI</i>	4
0. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	4
0.1. Organigramma	4
0.2. I Locali	4
0.3. Come si arriva	4
1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE	5
1.1. Laboratorio d'analisi	5
1.1.1. Definizione della tipologia delle prestazioni	5
1.1.2. Modalità di attivazione	5
1.1.3. Modalità di prenotazione	5
1.1.4. Modalità di pagamento della tariffa	6
1.1.5. Modalità di ritiro della refertazione	6
1.2. Assistenza specialistica	7
1.2.1. Definizione della tipologia delle prestazioni	7
1.2.2. Modalità di attivazione	7
1.2.3. Modalità di prenotazione	7
1.2.4. Modalità di pagamento della tariffa	7
1.2.5. Modalità di ritiro della refertazione	7
1.3. Prestazioni di Odontoiatria	7
1.3.1. Definizione della tipologia delle prestazioni	7
1.3.2. Modalità di attivazione	7
1.3.3. Modalità di prenotazione	7
1.3.4. Modalità di pagamento della tariffa	8
2. REPARTI E SERVIZI	8
3. ATTIVITA' AMBULATORIALI PRESENTI	8
4. SERVIZI ACCESSORI	8
5. COMFORT	8
6. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO	8
7. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA SPECIALISTICA AMBULATORIALE	9
8. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE CURE ODONTOIATRICHE	9
9. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA	9
10. SOGGETTI FRAGILI	9
11. INFORMAZIONI	9
<i>SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</i>	10
1. PRESTAZIONI AMBULATORIALI/SPECIALISTICHE	10
1.1. Standard di qualità delle prestazioni specialistiche e diagnostiche	10
1.2. Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità delle prestazioni specialistiche e diagnostiche	10
1.3. Impegni e programmi sulla qualità del servizio	10
<i>SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</i>	12
1. GESTIONE RECLAMI	12
2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO	12
2.1. Relazione sullo stato degli standard	12
2.2. Ascolto degli utenti	12
2.3. Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	12

# **SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA PRIVATA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

## **1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **1.1. Fini istituzionali e Storia**

Il Laboratorio di Ricerche Diagnostiche FLEMING eroga servizi e prestazioni di diagnosi di laboratorio e prestazioni specialistiche.

Le prestazioni erogate dal Laboratorio di Ricerche Diagnostiche comprendono:

- visite mediche specialistiche, prestazioni di diagnostica di laboratorio e cure odontoiatriche.

Il Laboratorio di Ricerche Diagnostiche FLEMING è stato fondato nel 1973.

Nel 1982 si è trasferito in locali più ampi ed ha iniziato una attività di Poliambulatorio Specialistico unitamente a quella iniziale di laboratorio analisi.

Nel 1995 ha acquisito gli attuali locali di via Edmondo Riva, progettati elettivamente per le esigenze di una moderna struttura sanitaria (abbattimento delle barriere architettoniche, sistemi centralizzati di climatizzazione e ricambio dell'aria, adeguato confort degli spazi adibiti al pubblico e funzionalità di quelli tecnico-sanitari).

Nell'aprile 2002 il laboratorio di analisi, che opera in regime di accreditamento ai sensi della deliberazione Regione Lazio n° 1165 dell' 11/03/1997, ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma ISO 9002:94.

Nel dicembre 2003 ha confermato la certificazione con il nuovo schema normativo ISO 9001 (Vision 2000), attualmente arrivato alla sua seconda edizione (2008).

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1. Eguaglianza**

La struttura s'impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

### **2.2. Imparzialità**

La struttura s'impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura

### **2.3. Continuità**

La struttura si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi, dei servizi e dell'assistenza: Qualora si verificassero irregolarità o discontinuità nel servizio la Struttura si impegna a minimizzare disagio per gli utenti.

### **2.4. Diritto di scelta**

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi

### **2.5. Partecipazione**

La struttura garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestatato dalla struttura

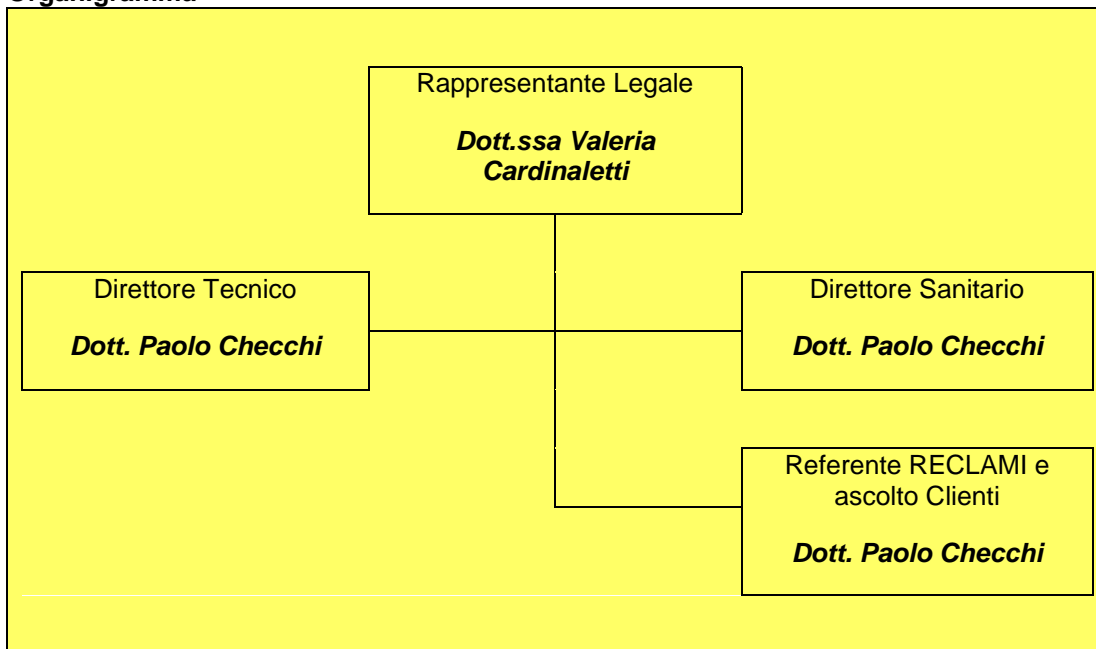
### **2.6. Efficienza ed efficacia**

La struttura persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi

## SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI DA ESSA FORNITI

### 0. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

#### 0.1. Organigramma



#### 0.2. I Locali

Sala d'attesa : è dotata di sistema "eliminacode" per regolamentare l'ordine di accesso del Cliente alle operazioni di accettazione presso la segreteria.

I tempi medi di attesa per l'accettazione sono di 10- 15 minuti.

Sala prelievi: provvista sia di tavoli da prelievo che di lettino da visita per tutte le situazioni che richiedano l'intervento medico. E' presente carrello per le emergenze

I tempi medi di attesa sono di circa 10-15 minuti.

Studi medici : adibiti alle visite specialistiche ed agli esami di diagnostica strumentale

Non sussistono problemi per l'accesso alla struttura da parte di portatori di handicap o persone anziane grazie al totale abbattimento delle barriere architettoniche e ai dispositivi antidrucciolo delle pavimentazioni esterne.

I servizi igienici sono tre, distinti per il pubblico (di cui uno per disabili) e per il personale.

#### 0.3. Come si arriva

- Il laboratorio si trova a Monterotondo, nella zona S. Maria, a pochi passi dall'omonima piazza.
- I pazienti provenienti da Monterotondo, Mentana, Fontenuova, Palombara e Comuni limitrofi possono arrivare percorrendo Via Edmondo Riva, che parte dall' Arco di S. Rocco.
- Chi proviene da Monterotondo Scalo, dalla Sabina Reatina, o dai Comuni della valle del Tevere (area Tiberina e Flaminia) può percorrere la Via di S. Martino fino alla Piazza di S. Maria, o la moderna bretella che congiunge la Traversa del Grillo alla via Nomentana uscendo ad uno degli svincoli per Monterotondo Centro.
- I parcheggi sono situati: di fronte al laboratorio, con ingresso su via Riva (gratuito e senza disco orario) e nella piazza S. Maria o lungo via Edmondo Riva gratuiti ma con disco orario.

## 1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

### 1.1. Laboratorio d'analisi

#### 1.1.1. Definizione della tipologia delle prestazioni

Il laboratorio eroga in regime di accreditamento le seguenti tipologie analitiche:

- Ematologia, coagulazione, Biochimica clinica, microbiologia, immunologia, allergologia, esami ormonali.

Alcuni esami a bassa epidemiologia e/o alta tecnologia sono eseguiti in collaborazione con Laboratori Specializzati per una maggiore affidabilità dei risultati ed un più sollecito tempo di risposta. Questi esami sono evidenziati nel referto con la dizione "eseguito in service"..

Il laboratorio garantisce l'affidabilità analitica di questi esami

attraverso attività di controllo sia sulle modalità di trasporto dei campioni biologici che sull'accuratezza dei risultati.

#### 1.1.2. Modalità di attivazione

Tutti i giorni, dalle 7.45 alle 10.30 (la domenica 8.00-10.00) senza necessità di appuntamento (tranne che per alcuni esami il cui elenco è consultabile nel paragrafo prenotazioni)

La prestazione diagnostica può essere richiesta mediante richiesta medica su ricettario del SSR a tariffa regionale o mediante richiesta medica o diretta a tariffa libero-professionale

#### 1.1.3. Modalità di prenotazione

Si possono effettuare presso la Segreteria, anche telefonicamente, negli orari :

Dal Lunedì al venerdì: 7.45-13.00 e dalle 15.30 alle 19.30

Il sabato: 7.45-13.00

La domenica: 8.00-10.00

TELEFONO : 06/90626317

TELEFONO/FAX IN AUTOMATICO : 06/9065356

E-MAIL : fleminglab@libero.it

Il personale è dotato di supporti cartacei e su sistema informatico per assicurare un'informazione completa e corretta ed assume le proprie responsabilità sulle notizie fornite rendendosi identificabile mediante cartellino personale con dati anagrafici e qualifica.

##### ACCERTAMENTI CHE RICHIEDONO PRENOTAZIONE

- Curva da stimolo con Gn-RH
- Curva da stimolo con TRH
- Curva da carico orale di glucosio (glicemica, insulinemica,)
- Test da stimolo con farmaci per dosaggi ormonali (cortisolo, GH, etc.)
- Pap test ed esami batteriologici vaginali/uretrali
- Esame del liquido seminale ai fini della fertilità
- Breath test al lattosio e lattulosio
- Breath test per HP

##### PRELIEVI DOMICILIARI

Possono essere effettuati anche su prenotazione telefonica, di norma entro 24 h dalla richiesta.

##### CONSENSO INFORMATO

La dichiarazione di Consenso Informato è necessaria prima di eseguire i seguenti esami :

- Curva al TRH
- Curva al GN-Rh
- Test da soppressione o stimolazione farmacologia (es. desametasone)
- HIV
- Test da carico

Un medico informerà il paziente sui potenziali rischi connessi al test prima della sua esecuzione e/o sul suo significato clinico

#### 1.1.4. **Modalità di pagamento della tariffa**

Il pagamento può essere effettuato oltre che in contanti, con assegno di conto corrente proprio, con carta di credito (circuiti VISA, MASTERCARD, MAESTRO, POSTA PAY). E' consentito il saldo anche al ritiro del referto.

#### 1.1.5. **Modalità di ritiro della refertazione**

##### **RITIRO REFERTI PRESSO IL LABORATORIO**

- Dalle 16.00 alle 19.30 del giorno di ritiro indicato nel giornale di accettazione.
- Il giorno successivo anche dalle 7.45 alle 13.00.
- Il sabato dalle 12.00 alle 13.00 se è il giorno indicato nel giornale di accettazione, dalle 7.45 alle 13.00 se si tratta di referto da consegnare nei giorni precedenti.
- La domenica dalle 8.00 alle 10.00

##### **RITIRO DEI REFERTI ONLINE**

A richiesta e previa autorizzazione scritta, il laboratorio potrà rendere disponibili i referti sulla piattaforma online del proprio sito. Il servizio ha le seguenti caratteristiche: verranno fornite credenziali personali con le quali accedere al servizio. Il referto è firmato digitalmente dal direttore tecnico che lo ha validato e la copia cartacea è comunque sempre disponibile. Il referto digitale rimarrà online sulla piattaforma per 45 giorni, trascorsi i quali non sarà più disponibile.

##### Esami pronti in giornata

Beta-HCG, CK -MB, Troponina, Mioglobina, D-Dimero, Ricerca diretta Streptococco beta-emolitico di gruppo "A", Esame emocromocitometrico, TP in TAO, Test di gravidanza

##### Esami pronti il giorno lavorativo successivo al prelievo

Fibrinogeno, PTT, Tempo di protrombina, Antitrombina, VES, Glicemia, Azotemia, Creatininemia, Uricemia, Bilirubinemia, Enzimi epatici e pancreatici, biochimica clinica in generale, Es. urine, curva da carico orale di glucosio e glicemie ad orario, ricerca del sangue occulto nelle feci

##### Esami pronti due giorni lavorativi dopo il prelievo

La quasi totalità di tutti gli altri esami di routine, ivi compresi la maggior parte dei dosaggi ormonali, test allergometrici e markers tumorali o di infezione, esami ematologici (La restante parte degli esami ematochimici, ormonali, allergologici e immunologici viene comunque consegnata entro una settimana)

Esami batteriologici senza antibiogramma

##### Esami pronti tre giorni lavorativi dopo il prelievo o raccolta

Esami microbiologici con antibiogramma, con possibilità di referto in due giorni in caso di urgenza

Esame liquido seminale per la fertilità

##### Esami pronti sette giorni lavorativi dopo il prelievo o raccolta

Breath test al lattosio/lattulosio e per Helicobacter pylori

##### Esami pronti dieci giorni lavorativi dopo il prelievo o raccolta

Esami citologici, esami tossicologici, esami di genetica medica e biologia molecolare

- Il giorno di ritiro del referto può essere fornito a richiesta anche prima del prelievo (anche telefonicamente) per consentire la programmazione di visite, controlli o ricoveri con la garanzia di una data certa di consegna che il laboratorio si impegna a rispettare.
- Gli esami microbiologici possono subire variazioni di calendario in relazione a festività prolungate, sia per quanto riguarda l'accettazione del campione che i tempi di ritiro del referto.

## 1.2. Assistenza specialistica

### 1.2.1. Definizione della tipologia delle prestazioni

Il Poliambulatorio eroga in regime privato le seguenti prestazioni ambulatoriali:

- Chirurgia generale con supporto ecografico
- Cardiologia con Ecg, Holter, Eco-colordoppler cardiaco
- Ginecologia e ostetricia ed Ecografia ostetrico-ginecologica
- Dietologia
- Chirurgia generale con Ecocolor doppler arterioso e venoso
- Odontoiatria

### 1.2.2. Modalità di attivazione

Per appuntamento in tutto l'arco della giornata in base alle disponibilità dei Medici. Per ottenere una visita o un'altra prestazione specialistica o diagnostica è sufficiente una richiesta medica o direttamente una richiesta del paziente.

### 1.2.3. Modalità di prenotazione

Si possono effettuare presso la Segreteria, anche telefonicamente, negli orari :  
Dal Lunedì al venerdì: 7.45-13.00 e dalle 15.30 alle 19.30  
Il sabato: 7.45-13.00  
La domenica: 8.00-10.00  
TELEFONO : 06/90626317  
TELEFONO/FAX IN AUTOMATICO : 06/9065356  
E-MAIL : fleminglab@libero.it  
Il personale è dotato di supporti cartacei e su sistema informatico per assicurare un'informazione completa e corretta ed assume le proprie responsabilità sulle notizie fornite rendendosi identificabile mediante cartellino personale con dati anagrafici e qualifica.

### 1.2.4. Modalità di pagamento della tariffa

Il pagamento può essere effettuato oltre che in contanti, con assegno di conto corrente proprio, con carta di credito (circuiti VISA, MASTERCARD, MAESTRO, POSTA PAY). E' consentito il saldo anche al ritiro del referto.

### 1.2.5. Modalità di ritiro della refertazione

RITIRO REFERTI

E' di norma immediato al termine della visita/esame diagnostico

## 1.3. Prestazioni di Odontoiatria

### 1.3.1. Definizione della tipologia delle prestazioni

Erogazione di prestazioni di Odontoiatria specialistiche e di diagnostica strumentale collegate.

### 1.3.2. Modalità di attivazione

Per appuntamento in tutto l'arco della giornata in base alle disponibilità dei Medici..

### 1.3.3. Modalità di prenotazione

Si possono effettuare presso la Segreteria, anche telefonicamente, negli orari :  
Dal Lunedì al venerdì: 7.45-13.00 e dalle 15.30 alle 19.30  
Il sabato: 7.45-13.00  
La domenica: 8.00-10.00  
TELEFONO : 06/90626317  
TELEFONO/FAX IN AUTOMATICO : 06/9065356  
E-MAIL : fleminglab@libero.it  
Il personale è dotato di supporti cartacei e su sistema informatico per assicurare una informazione completa e corretta ed assume le proprie responsabilità sulle notizie fornite rendendosi identificabile mediante cartellino personale con dati anagrafici e qualifica.

#### 1.3.4.

#### **Modalità di pagamento della tariffa**

Il pagamento può essere effettuato oltre che in contanti, con assegno di conto corrente proprio

#### 2.

#### **REPARTI E SERVIZI**

A supporto delle attività sopra elencate il laboratorio ha predisposto le seguenti attività di servizio:

- Prelievi a domicilio
- Possibilità di pagamento anche mediante assegno di conto corrente proprio, Bancomat o Carta di credito (circuiti VISA, MASTERCARD, MAESTRO, POSTA PAY)
- Referto on-line previa autorizzazione
- Spedizione del referto a domicilio del paziente o invio tramite fax o e-mail previo accordo all'atto del prelievo e relativa autorizzazione
- Possibilità di ottenere gratuitamente entro 24h copia del referto (ultimi 3 anni)
- Possibilità di referto urgente ( da 1 h a 6 h secondo la tipologia analitica e le esigenze cliniche). Alcuni esami vengono refertati di routine in giornata (v. elenco tempi di esecuzione)
- Possibilità di esprimere la propria opinione mediante i moduli predisposti disponibili presso la segreteria. La risposta al reclamo avviene entro 7 giorni lavorativi
- Reclamo/Segnalazione Cliente e somministrazione di Questionari periodici sulla soddisfazione del Cliente

#### 3.

#### **ATTIVITA' AMBULATORIALI PRESENTI**

Il Poliambulatorio eroga in regime privato le seguenti prestazioni ambulatoriali:

- Chirurgia generale con supporto ecografico
- Cardiologia con Ecg, Holter, Eco-colordoppler cardiaco
- Ginecologia e ostetricia ed Ecografia ostetrico-ginecologica
- Dietologia
- Chirurgia generale con Ecocolor doppler arterioso e venoso
- Odontoiatria

#### 4.

#### **SERVIZI ACCESSORI**

In sala d'attesa sono disponibili riviste ed erogatore di acqua potabile. Per tutti i pazienti del laboratorio è prevista una colazione gratuita presso bar convenzionati

#### 5.

#### **COMFORT**

Sala d'attesa : è dotata di sistema "eliminacode" per regolamentare l'ordine di accesso del Cliente alle operazioni di accettazione presso la segreteria.

I tempi medi di attesa per l'accettazione sono di 10- 15 minuti.

Sala prelievi: provvista sia di tavoli da prelievo che di lettino da visita per tutte le situazioni che richiedano l'intervento medico. E' presente carrello per le emergenze

I tempi medi di attesa sono di circa 10-15 minuti.

Studi medici : adibiti alle visite specialistiche ed agli esami di diagnostica strumentale  
Non sussistono problemi per l'accesso alla struttura da parte di portatori di handicap o persone anziane grazie al totale abbattimento delle barriere architettoniche e ai dispositivi antisdrucchio delle pavimentazioni esterne.

I servizi igienici sono tre, distinti per il pubblico (di cui uno per disabili) e per il personale.

#### 6.

#### **MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO**

Si accede a tale forma di assistenza su prescrizione del medico specialista o del medico di base o direttamente, in regime privato, su richiesta del paziente. Il cittadino dovrà presentare tale richiesta all'accettazione, la quale effettuerà l'inserimento nel sistema informatico per l'esecuzione di quanto richiesto.



**7. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA SPECIALISTICA AMBULATORIALE**

Si accede a tale forma di assistenza su prescrizione medica SSR, libero-professionale o direttamente su richiesta del paziente. Il cittadino dovrà presentare tale prescrizione o richiesta all'accettazione, la quale effettuerà l'inserimento nel sistema informatico per l'esecuzione di quanto richiesto.

**8. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE CURE ODONTOIATRICHE**

Si accede a tale forma di assistenza per appuntamento telefonico o preso direttamente nella struttura

**9. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA**

E' disponibile presso la segreteria materiale informativo in forma di opuscolo relativamente ai servizi e prestazioni offerte dalla struttura.  
E' disponibile presso la segreteria un modulo reclami a disposizione del paziente  
Semestralmente viene distribuito presso la segreteria un questionario per la rilevazione della soddisfazione del paziente

**10. SOGGETTI FRAGILI**

Ove necessario, o a richiesta del paziente, la struttura renderà disponibile un operatore o un supporto attivo per l'accesso ai servizi. E' disponibile supporto alla movimentazione dei pazienti all'interno della struttura (sedia a rotelle)

**11. INFORMAZIONI**

**CONSULENZA MEDICA SUGLI ESAMI DI LABORATORIO:**

E' a disposizione personale medico tutte le mattine con orario 8-13 compreso il sabato, e due pomeriggi a settimana, Martedì e Giovedì, con orario 16-19.30

La consulenza verte esclusivamente sull'interpretazione laboratoristica dei dati.

L'interpretazione clinica e' sempre a cura del Medico Curante che integra i dati analitici con le conoscenze clinico-anamnestiche.

## **SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **1. PRESTAZIONI AMBULATORIALI/SPECIALISTICHE**

#### **1.1. Standard di qualità delle prestazioni specialistiche e diagnostiche**

Tempo medio/massimo di attesa allo sportello per le prenotazioni: 10-15 minuti  
Tempo medio/massimo di attesa per la sala prelievi: 10-15 minuti  
Tempo medio/massimo per l'erogazione delle prestazioni specialistiche: 7 gg  
Tempo medio/massimo di consegna dei referti di laboratorio: 2-7 gg (tranne test particolari)

#### **1.2. Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità delle prestazioni specialistiche e diagnostiche**

Rilevazione a campione dei tempi di attesa all'accettazione  
Rilevazione a campione dei tempi di attesa per il prelievo  
Rilevazione a campione dei tempi di erogazione delle prestazioni specialistiche  
Rilevazione a campione sui tempi di consegna dei referti

#### **1.3. Impegni e programmi sulla qualità del servizio**

##### **PRIVACY**

- Consegna dei referti solo su presentazione del foglio di ritiro da parte dell'interessato o di un suo delegato (in questo caso il referto viene consegnato chiuso)
- Anticipazione telefonica dei referti per telefono solo al diretto interessato che viene identificato con il codice accettazione impresso sul foglio di ritiro e solo previo accordo/autorizzazione al momento dell'accettazione
- Distanza di cortesia in fase di accettazione
- Prevenzione dell'accesso non autorizzato ai dati : il sistema informatico funziona in rete locale, il cui accesso è consentito esclusivamente tramite l'uso di diverse password note solo al personale abilitato e modificate con cadenza prestabilita

##### **QUALITA' DELLE PRESTAZIONI ANALITICHE**

- Il personale è specializzato e provvisto di titoli di studio qualificati.
- E' formato da Medici Specialisti, Tecnici e Laureati in laboratorio chimico-biologico, Infermieri professionali. Il personale segue un piano di formazione e addestramento programmato dalla Direzione ed obbligatorio (ECM) che ne garantisce il costante aggiornamento.
- I Controlli di Qualità interni giornalieri ed il programma di VEQ esterna con Enti specializzati consentono di garantire la affidabilità e la accuratezza dei dati analitici. Circa 1/3 del totale delle analisi eseguite dal laboratorio è costituito da dosaggi per controlli di qualità interni ed esterni.
- L'uso di strumentazioni automatiche, l' identificazione del campione mediante codice a barre e l'interfacciamento col sistema informatico consentono da una parte di ridurre il rischio dell'errore preanalitico e dall'altra di velocizzare la consegna del referto. L'aggiornamento degli strumenti è continuo in modo di adeguarsi all'evoluzione tecnologica e di soddisfare gli eventuali maggiori carichi lavorativi.
- Il Sistema informatico è in rete locale (attualmente 7 postazioni più il Server) per garantire il monitoraggio in tempo reale delle attività. La stampa automatica nelle sale prelievo delle etichette per il prelievo, che riportano oltre ai dati anagrafici del paziente , ai relativi codici identificativi (data, numero progressivo giornaliero, numero progressivo annuale, mnemonico richieste analitiche, tipo di campione), anche il codice a barre delle analisi richieste consentono un virtuale azzeramento dell'errore preanalitico.

#### ORGANI DI TUTELA DEL PAZIENTE

Ogni paziente, personalmente o per il tramite di associazioni, può esprimere opinioni in merito a disservizi tramite esposti o segnalazioni all'URP dell'ASL RMG, per iscritto alla sede aziendale di via Tiburtina 22/A 00019 TIVOLI, o per e-mail all'indirizzo [urp@aslromag.it](mailto:urp@aslromag.it)

#### CARTA DEI SERVIZI

La Direzione garantisce la formazione / informazione relativa ai principi della presente Carta dei Servizi attraverso incontri annuali estesi a TUTTO il personale.

La Direzione valuta annualmente il rispetto dei diritti del utente / paziente ed opera azioni correttive in caso di rilevazione di inadempienze

## **SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

### **1. GESTIONE RECLAMI**

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati all'accettazione, presso la quale è disponibile la relativa modulistica, durante l'orario di apertura o via fax al n° 06/9065356 o via mail all'indirizzo [fleminglab@libero.it](mailto:fleminglab@libero.it)

Il referente, dr. Paolo Checchi, si impegna a fornire idonea risposta scritta entro sette giorni dalla ricezione del reclamo se trasmesso direttamente dall'utente o entro tempi previsti dall'organismo che trasmette il reclamo del paziente

### **2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

#### **2.1. Relazione sullo stato degli standard**

La struttura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale (riesame da parte della direzione) sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

#### **2.2. Ascolto degli utenti**

La struttura garantisce un canale di comunicazione (via mail) al quale gli utenti potranno far giungere suggerimenti consigli e quant'altro. La direzione si impegna a tenerne debito conto nei suoi progetti di miglioramento e adeguamento.

#### **2.3. Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti**

La struttura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, promuovendo la somministrazione periodica di questionari. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.