

“ANALISI CLINICHE TRASTEVERE “ Srl

AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001:2015

N° IT251878

INDICE GENERALE

1	Presentazione dell’Azienda	pag 2
2	Norme di riferimento	pag 3
3	Struttura	pag 3
4	Personale in organico	pag 4
5	Orari e modalità di accesso	pag 5
5.1	Documenti necessari	pag 5
5.2	Consenso informato	pag 5
5.3	Ritiro referti	pag 5
6	Servizi accessori	pag 6
7	Principi Fondamentali	pag 6
8	Tutela degli utenti	pag 7
9	Qualità Percepita da parte degli utenti	pag 8

Revisione	Data rev.ne	Motivo revisione	Validazione	Approvazione
0	20.02.2010		R.S.G.Q.	DIREZIONE
3	20.11.2017	aggiornamento	R.S.G.Q.	DIREZIONE

1. PRESENTAZIONE AZIENDA

Il laboratorio "Analisi Cliniche Trastevere" Srl è un centro che opera in diagnostica strumentale e di laboratorio, microbiologia, virologia ed in Medicina del lavoro. Svolge la sua attività sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata con cittadini e Aziende. Risulta accreditato con il SSR della Regione Lazio (ASL di appartenenza RM A).

Fin dagli inizi ha avuto tra i suoi obiettivi la puntuale applicazione delle normative, sia strutturali che organizzative, ponendo particolare attenzione ai processi di formazione del personale, alla completa soddisfazione dei propri Clienti, alla produzione interna, avendo pertanto come scopo ultimo la Qualità Totale.

È politica del laboratorio fornire ai propri utenti servizi che soddisfino i loro bisogni e le loro attese, garantendo un elevato livello di qualità. Con l'adozione di questa carta dei servizi il laboratorio dichiara e comunica agli utenti i propri impegni.

E' per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie è costantemente monitorato e migliorato:

- analizzando e ottimizzando costantemente i rapporti organizzativi;
- aumentando il coinvolgimento, i fattori stimolanti e l'aggiornamento periodico del personale, investendo risorse nel patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica, nonché prestando particolare attenzione al delicato processo comunicativo di tutto il personale nei confronti dei pazienti/clienti e verso i medici specialisti e di base;
- fornendo trasparenza su tutti i processi aziendali;
- aderendo a meticolosi Controlli di Qualità esterni ed interni;
- selezionando personale altamente qualificato comprendente medici, biologi, infermieri, tecnici di laboratorio, informatici, amministrativi ed ausiliari.

La presente carta del servizio è a disposizione dell'utenza e viene fornita a chiunque ne faccia richiesta. Una copia viene inviata alle organizzazioni di tutela degli utenti.

Revisione	Data rev.ne	Motivo revisione	Validazione	Approvazione
0	20.02.2010		R.S.G.Q.	DIREZIONE
3	20.11.2017	aggiornamento	R.S.G.Q.	DIREZIONE

2. NORME DI RIFERIMENTO

La presente “carta dei servizi” è redatta in conformità alle seguenti norme :

- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19-5-1995 “schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”
- Ministero della Sanità –Linea guida n° 2/95 “Attuazione della carta dei servizi del Servizio Sanitario Nazionale”;

3 STRUTTURA

Il centro svolge la sua attività all’interno di una struttura di circa 160 mq, moderna ed attrezzata con la seguente suddivisione degli ambienti :

AREA DI ACCESSO AL PUBBLICO:

- ACCETTAZIONE
- SALA D’ ATTESA
- SALA PRELIEVI
- 2 TOILETTES (di cui una per portatori di handicap)
- STUDI (2)

AREA RISERVATA AL PERSONALE:

- SETTORE DI MICROBIOLOGIA
- SETTORE DI CHIMICA-CLINICA,
- IMMUNOMETRIA-EMATOLOGIA
- STUDIO DIREZIONE TECNICA
- SPOGLIATOIO PERSONALE
- TOILETTE del Personale
- MAGAZZINO

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggiore comfort per operatori e pazienti.

Ogni settore del laboratorio è collegato attraverso un sofisticato sistema ad una rete informatica interna.

Revisione	Data rev.ne	Motivo revisione	Validazione	Approvazione
0	20.02.2010		R.S.G.Q.	DIREZIONE
3	20.11.2017	aggiornamento	R.S.G.Q.	DIREZIONE

4 PERSONALE IN ORGANICO

Rappresentante Legale:	<i>Maddalena Reggiani</i>
Responsabile Gestione Qualità:	<i>Dr. Eugenio Carbone</i>
Medico prelevatore:	<i>Dr. Vittorio Ferraro - Dr. Eugenio Carbone</i>
Direttore Sanitario:	<i>Dr. Vittorio Ferraro</i>
Direttore Tecnico:	<i>Dott.ssa Elisa ANTONELLI</i>
Tecnici di Laboratorio/segreteria:	<i>Federica Troncacci - Tunetti Eleonora</i>
Biologo :	<i>Dott.ssa Alessandra Antonini</i>
Segreteria:	<i>Rosa Anna Chiodo</i>

Revisione	Data rev.ne	Motivo revisione	Validazione	Approvazione
0	20.02.2010		R.S.G.Q.	DIREZIONE
3	20.11.2017	aggiornamento	R.S.G.Q.	DIREZIONE

5 ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

ORARIO PRELIEVI:

Dal Lunedì al Sabato: dalle ore 7.00 alle ore 10.30

Non è necessaria alcuna prenotazione

RITIRO REFERTI:

Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 11,00 alle ore 13.00

dalle ore 15.00 alle ore 18.00

Il sabato: dalle ore 11.00 alle ore 13.00.

5.1 Documenti necessari per effettuare le analisi

a) analisi in convenzione

- prescrizione medica su ricettario regionale
- tessera sanitaria od altro documento di identità
- documenti attestanti eventuali esenzioni

b) - documento di identità o tessera sanitaria

5.2 Consenso informato

Il Dlgs 196/2003 che regola il rispetto della privacy, richiede che il paziente venga informato sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e sensibili.

5.3 Ritiro Referti

Gli esami di routine di chimica clinica ed ematologia possono essere consegnati il giorno dopo il prelievo.

Esami urgenti necessari per il monitoraggio di terapia anticoagulante orale o di terapia antitumorale possono essere consegnati entro le ore 13 dello stesso giorno. Il servizio di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi di ritiro dei referti, la somministrazione di questionari di gradimento. Tutte le informazioni sono reperibili anche sul sito web del laboratorio all'indirizzo www.analiscinichetrastevere.it.

E' anche disponibile una utile guida pratica (brochure informativa) che riporta tra l'altro:

- le istruzioni necessarie per la preparazione all'analisi
- Informazioni sulle modalità di accesso, tempi di consegna, esenzioni e servizi accessori.

Revisione	Data rev.ne	Motivo revisione	Validazione	Approvazione
0	20.02.2010		R.S.G.Q.	DIREZIONE
3	20.11.2017	aggiornamento	R.S.G.Q.	DIREZIONE

Il pagamento può essere effettuato negli orari di apertura del servizio, sia di mattina che di pomeriggio, in contanti con assegno o con carta di credito-bancomat.

6 SERVIZI ACCESSORI

- Prelievi a domicilio (prenotazione telefonica)
- Commento del referto da parte di un laureato competente in Medicina di laboratorio, rimandando comunque sempre al medico curante ogni eventuale decisione sul trattamento clinico.
- Prelievi a domicilio
- Misurazione gratuita della pressione
- Rapporti di consulenza sulla medicina di laboratorio e su casi clinici specifici con i mmg e le strutture di ricovero nella eventualità di necessità di coordinamento per la continuità assistenziale attraverso l'instaurazione di rapporti personali e funzionali diretti.
- La Struttura fornisce a richiesta, anche verbale, copia della documentazione sanitaria nei limiti temporali di legge.
- La struttura nell'ambito della propria attività non svolge e non partecipa ad attività di ricerca.

7 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il centro "ANALISI CLINICHE TRASTEVERE" Srl è impegnato a garantire nello svolgimento della sua attività :

- **Uguaglianza dei diritti**
- **Imparzialità nell'erogazione dei servizi**
- **Efficienza ed efficacia delle prestazioni**
- **Partecipazione**
- **Umanizzazione**
- **Informazione**
- **Tutela**

La Struttura fa propri i principi enunciati nella carta Europea dei Diritti del Malato (Bruxelles, 15/11/2002), adottando integralmente il documento.

Il servizio viene erogato secondo regole uguali e imparziali per tutti a prescindere dal sesso, dalla razza, lingua, religione in modo da garantire qualità, efficienza ed efficacia.

Le attività sono finalizzate all'effettiva risoluzione di bisogni sanitari valutando al contempo le risorse impiegate e necessarie per la erogazione delle prestazioni

Le prestazioni sono erogate nel rispetto della dignità della persona soprattutto in particolari circostanze di deficit fisico e psicologico.

Le organizzazioni di volontariato sono titolari di rapporto privilegiato per l'accesso al servizio e la struttura assicura al bisogno l'intervento dei servizi sociali e fornisce riferimenti sugli organi di tutela dei pazienti.

Revisione	Data rev.ne	Motivo revisione	Validazione	Approvazione
0	20.02.2010		R.S.G.Q.	DIREZIONE
3	20.11.2017	aggiornamento	R.S.G.Q.	DIREZIONE

Secondo i livelli di competenza e responsabilità il personale fornisce informazioni chiare, complete e riservate secondo le modalità fornite dai codici deontologici. Al fine di facilitare l'orientamento degli utenti stranieri nell'area accoglienza si espone segnaletica bilingue (Italiano / Inglese) leggibile anche a distanza.

8 Tutela degli utenti

La tutela del cittadino utente è garantita mediante indagini sulla soddisfazione degli utenti (questionari). Il Responsabile gestione qualità è tenuto a verificare il rispetto degli impegni assunti con la carta del servizio ed in presenza di eventuali inadempienze assume le iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti nella carta del servizio. Nell'ambito della propria attività di autovalutazione il servizio effettua periodicamente degli audit interni finalizzati alla verifica del rispetto dei diritti degli utenti. E' disponibile presso la segreteria un modulo per eventuali reclami o segnalazioni. La Direzione è impegnata a rispondere per iscritto a eventuali reclami entro 48 ore.

La direzione del centro è responsabile, secondo quanto previsto dal Dlgs 196/2003 del trattamento dei dati personali di ogni paziente ed assicura il segreto professionale di tutti gli operatori della struttura per quanto riguarda la raccolta, la registrazione, la conservazione e la consultazione dei dati.

Per garantire e migliorare la qualità del servizio, la Direzione del centro "Analisi Cliniche TRASTEVERE" Srl ha scelto di attuare un Sistema di gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015

Punto di forza del centro è la puntuale applicazione delle normative, sia strutturali che organizzative, a garanzia della validità dei processi di produzione interna e della qualità totale.

In questo contesto, il servizio persegue l'obiettivo di fornire ai propri clienti servizi conformi agli standards definiti, elevandone il livello e la quantità nell'ottica del miglioramento continuo.

A tal fine la struttura si avvale di indicatori tra i quali:

- Rispetto dei tempi di attesa per la consegna dei referti
- Revisione periodica intervalli di riferimento (di norma riferiti alle raccomandazioni dei produttori)
- Traguardi analitici per CQI e VEQ
- Raggiungimento soddisfazione utenti (questionario gradimento)

Revisione	Data rev.ne	Motivo revisione	Validazione	Approvazione
0	20.02.2010		R.S.G.Q.	DIREZIONE
3	20.11.2017	aggiornamento	R.S.G.Q.	DIREZIONE