



Rev7/2021

Laboratorio Analisi Cliniche Giglioli s.r.l.

Via Domenico De Dominicis n.39 – 00159 Roma

Tel./fax 06.43599236

Web: www.analiscinichegiglioli.it

Info: labgiglioli@tiscali.it

CF: 05310450589

P.I. 01386841009

CARTA DEI SERVIZI

- ❖ *PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO E DEL POLIAMBULATORIO*
- ❖ *INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI*
- ❖ *STANDARD DI QUALITA'*

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i clienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti nell'intricato dedalo dell'organizzazione sanitaria italiana. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995.

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio Analisi Cliniche Giglioli è una struttura sanitaria attiva dal 1987 che opera sia in convenzione con il SSR sia in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Opera nel campo della diagnostica di laboratorio e nello specifico si occupa di: ematologia, chimica clinica, sierologia, immunologia, allergologia, ormonologia e microbiologia. Tutte le analisi effettuate sono sotto un programma di controllo di qualità interno; inoltre il Laboratorio partecipa a programmi nazionali riconosciuti di "controllo di qualità esterno", allo scopo di controllare, monitorare e migliorare il servizio erogato, ovvero affinare continuamente le metodologie di prova impiegate.

Dal 2018 è attivo un Poliambulatorio (DCA U00384 del 29 agosto 2017) con le seguenti specialità: Andrologia, Angiologia e doppler Cardiologia ed ECG, Dermatologia, Dietologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia ed ostetricia, Medicina del lavoro, Ortopedia, Terapia del dolore (Agopuntura ed Ozonoterapia).

I responsabili del centro sono:

- Direttore amministrativo - dottoressa Tiziana Rossi;
- Direttore tecnico - dottoressa Cinzia Ronconi;
- Direttore sanitario - dottor Michele Delfino.

Tutto il personale può essere identificato dal cartellino di riconoscimento così come previsto dal DPCM 19.05.1995 in cui è indicato nome, cognome e qualifica professionale.

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante “Principi sull’erogazione dei servizi Pubblici”):

Efficienza ed Efficacia: adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni

Uguaglianza: il Laboratorio si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti clienti. Nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Attendibilità: al fine di monitorare la precisione e l’accuratezza dei metodi analitici utilizzati e per assicurare l’attendibilità dei risultati ottenuti il Laboratorio adotta un Programma di controllo continuo di Qualità

Continuità: il Laboratorio si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.

Aggiornamento: il Laboratorio si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all’interno della struttura.

Diritto di Scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento

Partecipazione: il Laboratorio al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi; al cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le procedure adottate dalla Struttura.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

Il Laboratorio Analisi Cliniche Giglioli è situato in via Domenico De Dominicis n.39, zona Casal Bertone; i mezzi pubblici disponibili sono il 409 e il 545.

Osserva il seguente orario:

- lunedì, mercoledì e venerdì 7.00-13.00 /15.30-18.00;
- martedì e giovedì 7.00-13.00;
- sabato 7.00-12.00

I prelievi si effettuano tutte le mattine dalle 7.00 alle 10.00. Non è richiesta prenotazione, ove si escludano situazioni ed alcuni esami particolari (per esempio breath test, curva glicemica e/o insulinemica, test allo xilosio, tamponi CoViD...). La consegna dei campioni biologici è possibile dalle 07.00 alle 11.00.

In caso di necessità e su richiesta del cliente i prelievi possono essere effettuati a domicilio. I referti sono consegnati entro i termini indicati (su richiesta anche in giornata) e possono essere ritirati durante tutto l'orario d'apertura. A richiesta e previa autorizzazione del cliente, è possibile aderire al servizio di refertazione online (a norma di legge).

Il Laboratorio Analisi Cliniche Giglioli è convenzionato con il SSR. Per le prestazioni convenzionate con le ASL, gli utenti devono produrre la richiesta del medico e provvedere al pagamento del ticket (se dovuto).

La convenzione con il SSR prevede l'applicazione di tariffe approvate dalla Giunta Regionale con Deliberazione del 30.12.1997, N.9376 IE.

Ogni singola ricetta in franchigia prevede un massimo di otto esami prescrivibili e un tetto di spesa di €36.15. Non è previsto alcun contributo integrativo per i cittadini esenti. Il corrispettivo degli esami non in convenzione va comunque pagato.

Il SSR prevede le seguenti categorie di esenzione (L. 724/94 e 549/95):

1. Età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65, con reddito familiare lordo inferiore ai €36157.00 (riferito all'anno precedente);
2. Attuale disoccupazione ed appartenenza ad un nucleo familiare con reddito riferito all'anno precedente inferiore a €8263.00, incrementato fino a €11362.00 in presenza del coniuge e in ragione di ulteriori €516.00 per ogni figlio a carico. Si intende per disoccupato l'individuo di età superiore ai 14 anni che ha perso il posto di lavoro e di colui che è in cerca di prima occupazione con reddito descritto ed iscritto all'Ufficio di Collocamento;
3. Familiare a carico del capofamiglia nelle condizioni sopra scritte;

4. Titolare di pensione sociale (categ. PS) o titolare di pensione, di età superiore ai 60 anni ed inferiore ai 65 anni, appartenente ad un nucleo familiare con reddito riferito all'anno precedente inferiore a €8263.00, incrementato fino a incrementato fino a €11362.00 in presenza del coniuge e in ragione di ulteriori €516.00 per ogni figlio a carico.
5. Familiare a carico del capofamiglia nelle condizioni inserite al punto sopra;
6. Cittadino (italiano o straniero) "indigente" ai sensi del comma 6 art.3 Legge n.355/1995 con reddito complessivo mensile non superiore a €292,00.
7. Patologia (certificata dal SSR);
8. Invalidità di guerra, lavoro, servizio, civile (totale o parziale, certificata dal SSR);
9. Gravidanza fisiologica, gravidanza a rischio e tutela della maternità responsabile in funzione pre-concezionale (certificata dal SSR).

Gli aventi diritto alle esenzioni contemplate devono presentare richiesta debitamente compilata dal medico di base, che accerterà la categoria di esenzione specifica con l'apposizione del relativo codice (DR U0016 del 23/03/2011 in attuazione del DM 11/12 /2009).

In allegato si presenta il tariffario regionale e privato.

Il pagamento si effettua in contanti o a mezzo POS.

Il personale di segreteria è tenuto a prendere in particolare considerazione la segnalazione di utenti fragili. In particolare si deve consentire alle donne in stato di gravidanza, ai disabili e agli esenti in particolare stato di disagio di poter usufruire del servizio con una priorità relativa.

MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI

Prelievo di sangue venoso

In occasione del prelievo ematico occorre osservare un digiuno di almeno 6-8h; in caso di dosaggio dei trigliceridi è consigliabile un digiuno di 8-10h. E' possibile assumere acqua. In caso di richiesta di curva glicemica il paziente dovrà effettuare un prelievo preliminare per valutare la glicemia basale. Concordare con il medico di famiglia l'assunzione di farmaci prima del prelievo.

Esame standard del liquido seminale

La raccolta deve avvenire esclusivamente per masturbazione, dopo un'attenta pulizia dei genitali esterni e dopo un'astinenza sessuale non inferiore ai 3 e non superiore ai 5 giorni. Il campione deve essere raccolto in un contenitore sterile e consegnato entro un'ora dalla raccolta, evitando escursioni termiche.

Raccolta delle urine delle 24h

La raccolta deve essere effettuata in contenitore apposito. Vanno escluse le prime urine del giorno precedente alla data della consegna, vanno incluse le prime urine del giorno della consegna del campione stesso.

- Clearance della creatinina: il prelievo ematico deve essere effettuato il giorno della consegna.
- Microalbuminuria, l'esame deve essere effettuato sulle urine delle 24 ore, a meno di diverse specifiche da parte del soggetto prescrittore.
- Acido vanilmandelico e/o omovanillico, catecolamine e metanefrine, occorre evitare nei 3 giorni precedenti la raccolta di assumere tè, caffè, banane, cioccolato, vaniglia, frutta secca. Il contenitore di raccolta deve essere avvolto da carta argentata per mantenere l'oscurità.
- Acido indolacetico: nei tre giorni che precedono l'esame occorre osservare una dieta priva di frutta secca, banane, cioccolato, the, pompelmi, pomodori e melanzane.
- Acido ossalico: nei tre giorni che precedono l'esame occorre osservare una dieta priva di carne, pomodori, spinaci, cioccolato e the.
- Idrossiprolina: nelle 24 ore che precedono l'esame occorre osservare una dieta priva carne, pesce e dolci con gelatina.

Test di Nordin:

scartare le prime urine del mattino; quindi bere cc250 di acqua oligominerale o distillata.

Dopo aver bevuto raccogliere le urine delle 2 ore successive.

Esame completo e/o colturale delle urine

Devono essere raccolte le prime urine del mattino all'interno di un contenitore sterile, escludendo il primo getto urinario.

Per quanto riguarda neonati e bambini è necessario utilizzare gli appositi sacchetti sterili. I sacchetti vanno rimossi appena possibile e vanno chiusi per evitare contaminazioni esterne.

Esame colturale del liquido seminale

Dopo accurato lavaggio dei genitali, raccogliere il liquido seminale per masturbazione in un contenitore sterile.

Esame chimico-fisico delle feci

Il campione deve essere raccolto nell'apposito contenitore e consegnato al laboratorio; è possibile conservare il campione fino ad una massimo di 24h avendo l'accortezza di mantenerlo a temperatura di +4°C.

.Esame parassitologico e/o colturale delle feci

Il campione deve essere raccolto nell'apposito contenitore e consegnato al laboratorio. Il campione può essere conservato a temperatura ambiente fino al momento della consegna.

Scotch test

La raccolta del campione deve essere effettuata domiciliariamente dal paziente stesso. I vetrini porta-oggetto vengono forniti dal laboratorio. Il paziente di mattina, prima di alzarsi dal letto e prima di lavarsi, provvederà ad applicare una striscia di circa cm4 di scotch trasparente sull'orifizio anale. Una volta rimosso lo attaccherà sul vetrino porta oggetto evitando il più possibile la formazione di bolle gassose. Consegnerà quindi il vetrino al laboratorio.

Tamponi faringei

E' opportuno osservare un digiuno di almeno 2h. L'esame deve essere effettuato ad almeno 7 giorni dalla sospensione dell'eventuale antibiotico-terapia, a meno che non ci siano indicazioni diverse.

Tamponi vaginali

L'esame deve essere effettuato ad almeno 7 giorni dalla sospensione dell'eventuale antibiotico-terapia, a meno che non ci siano indicazioni diverse. E' opportuno evitare l'uso di lavande e/o candele almeno dalla sera precedente al prelievo.

Dosaggi farmaci e range terapeutici

E' opportuno effettuare il prelievo prima dell'assunzione della dose giornaliera.

Dosaggio dell'aldosteronemia a riposo e dopo moto

Non è richiesto il digiuno. A meno di indicazioni diverse da parte del soggetto prescrittore, il prelievo ematico dovrà essere effettuato dopo che il paziente ha camminato per almeno 20 minuti (dopo moto) e dopo essere stato coricato senza cuscino per almeno 30 minuti.

Esame citologico delle urine

Devono essere raccolte le seconde urine del mattino all'interno di un contenitore sterile.

Esame citologico dell' espettorato

Espettorare profondamente, evitando la saliva.

TEMPI MEDI DI REFERTAZIONE

- Normalmente la consegna del referto avviene entro le 24-48 ore.
- Per gli esami microbiologici i tempi tecnici possono andare dai 2 ai 10 giorni in relazione alla complessità dell'indagine e alla positività o meno del campione.
- Alcuni esami particolari necessitano di tempi di refertazione più lunghi: al momento dell'accettazione la segreteria fornirà indicazioni in merito.
- Per le urgenze il referto potrà essere consegnato in giornata.
- In caso di necessità è possibile ritirare il referto parziale degli esami in corso.
- Nel caso di esami alterati che raggiungano valori di allarme, il Direttore Responsabile o un suo delegato provvederanno ad avvertire il paziente o il medico curante.

RITIRO REFERTO

Al momento dell'accettazione viene fornito al paziente una ricevuta per il ritiro del referto. La data del ritiro è sempre indicata sul modulo di ritiro stesso. I referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da lui delegata. In caso di refertazione *online*, agli utenti verranno fornite le indicazioni e le credenziali necessarie per utilizzare il servizio, previa autorizzazione scritta. Il servizio referti *online* permette di visualizzare *online* e stampare i referti disponibili per 30 giorni dalla pubblicazione.

POLIAMBULATORIO

Presso il centro è attivo un Poliambulatorio dove è possibile effettuare le seguenti visite specialistiche:

- *andrologia*
- *angiologia*
- *cardiologia (ECG)*
- *dermatologia*
- *dietologia*
- *endocrinologia*
- *gastroenterologia*
- *ginecologia*
- *malattie respiratorie*
- *medicina del lavoro*
- *ortopedia*
- *terapia del dolore (agopuntura)*

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata presso la segreteria del Poliambulatorio o telefonicamente. Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti o con bancomat. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente durante gli orari di segreteria.

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire come indicazione un tempo medio di attesa di una settimana.

Emergenza CoViD

La pandemia da SARS-CoV-2 che ha colpito il mondo ed in particolare l'Italia nel 2020 ha reso necessaria l'adozione di misure di sicurezza per evitare la diffusione del contagio. Il Laboratorio ha recepito le direttive del Governo, del Ministero della Salute e della Regione Lazio, mettendo in atto tutte le precauzioni del caso. In particolare:

- è interdetto l'accesso in presenza di febbre ($T > 37,5^{\circ}\text{C}$) o altri sintomi influenzali;
- gli afferenti sono tenuti a rispettare le disposizioni di legge (dispositivi e distanza di sicurezza, igiene delle mani e in genere);
- è necessario indossare la mascherina di protezione e l'igienizzazione delle mani con appositi detergenti messi a disposizione.

L'ingresso al Laboratorio è contingentato per evitare inopportuni assembramenti.

I locali vengono sottoposti a procedure di sanificazione giornaliera che includono l'utilizzo dei disinfettanti di uso ospedaliero, quali ipoclorito di sodio (0.1% -0,5%), etanolo (62-71%) o perossido di idrogeno (0.5%), per un tempo di contatto adeguato di scrivanie, banconi, telefoni, cancelleria, tastiere, mouse ecc. E' mantenuta la ventilazione dei locali, nei quali è presente peraltro un sanificatore d'aria a raggi UV.

Il Laboratorio effettua la ricerca di SARS-CoV-2 tramite tampone naso-faringeo. Le sedute dedicate sono organizzate al di fuori del consueto orario e implicano che il richiedente prenoti la prestazione per telefono e per *e-mail*.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

STANDARD DI QUALITA'

La struttura si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 1 settimana	Elaborazione semestrale Da parte del RGQ e Direzione
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sui questionari distribuiti (semestralmente)	≥ al 50 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale	Valutazione semestrale da parte di RGQ e Direzione

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Brochure informative: Carta dei servizi	Presenza di una carta dei servizi e informative visionabili dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Organigramma del Laboratorio	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Identificazione operatori	Tutto il personale della struttura è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Consegna referti	Rispetto tempi medi di rilascio risposte previste da carta dei servizi	95% consegne puntuali	Customer Satisfaction SGQ
Consegna copia Referto	N. giorni di attesa dalla richiesta alla consegna	Entro 1 gg	Customer Satisfaction SGQ

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Accettazione e prenotazione	Tempi di attesa per accettazione	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ
Tariffe prestazioni ambulatoriali	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione o servizi	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, tariffe presenti presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Mantenimento sistema Qualità ispirato alla norma UNI EN ISO 9001:08	Sistema Qualità ispirato alla norma UNI EN ISO 9001:08	Audit interni

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Formazione del personale - competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Formazione del personale - competenza	N° ore dedicate alla formazione	Tra le 10 h e le 20h dedicate alla formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche esterne	≤ 1 per reparto	Rapporti di verifica Consulenti esterni
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche interne	≤ 2 per reparto	Registro NC
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti per reparto	≤ 2 per reparto	Registro NC

Accoglienza

All'ingresso della struttura è sempre presente del personale in grado di dare le necessarie informazioni sulla ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale del Centro, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.

L'attesa avviene in ambienti idonei e su la base dell'ultimo DPCM del 24 ottobre 2021 l'ultimo DPCM del 24 ottobre 2020 al comma 2 e 5, è d'obbligo mantenere una distanza di sicurezza interpersonale di almeno un metro e solo al massimo 5 persone possono essere ammesse contemporaneamente in sala d'attesa (come da cartelli affissi). Qualora occasionalmente non sia possibile attuare tale distanziamento, si darà indicazione al paziente di ritornare dopo un opportuno intervallo di tempo. Inoltre è esposta una specifica informativa scritta sulle misure di sicurezza da rispettare a tutela della salute del personale sanitario, amministrativo e dei pazienti.

Per ridurre il rischio di trasmissione di agenti infettivi si garantisce un ricambio d'aria mediante aerazione naturale all'interno dei locali chiusi ovvero una *Sanificazione ambientale continua mediante* dispositivo per la sanificazione dell'aria Beghelli Sanifica Aria 30 26700.

I servizi igienici a disposizione del pubblico sono distinti da quelli riservati. I servizi sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche. In caso di necessità e su richiesta del cliente i prelievi possono essere effettuati a domicilio.

I locali e le attrezzature sono disinfettati e sterilizzati ogni volta che ciò è necessario per prevenire danni ai clienti e al personale. I locali e servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia.

Sicurezza

E' presente una procedura con lo scopo di definire le modalità per la gestione di eventi avversi che riguardano gli afferenti esterni (pazienti). Si intende per episodio avverso qualsiasi evento che metta il paziente in una condizione di estremo disagio fisico e/o psichico (malore, incidente, trauma, panico ecc.).

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al d.lgs 81/2008 e successive integrazioni. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga. Vari estintori sono posizionati in diverse zone della struttura.

A norma della legge regionale 5/87, la struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e del funzionamento.

Diritto alla privacy

E' garantito il diritto alla privacy nel pieno rispetto della Legge 196/03. E' compito dell'operatore dell'accettazione raccogliere direttamente la relativa autorizzazione (modulo di consenso) al momento dell'acquisizione dei dati del paziente.

Segnalazione dei clienti, reclami

Nel locale esiste una cassetta dove poter inserire eventuali reclami e suggerimenti. La raccolta delle segnalazioni e dei reclami dei clienti è una attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni. Per tutto l'orario di apertura dell'ambulatorio è comunque presente almeno una persona responsabile delle relazioni con il pubblico che provvede a rimuovere, quando possibile, le disfunzioni segnalate ovvero a fare in modo che i reclami ricevano risposta dai responsabili.

NUMERI UTILI

Le organizzazioni di volontariato, qualora abbiano bisogno dei servizi della nostra struttura per i loro assistiti si possono rivolgere al bisogno direttamente al Direttore Tecnico e/o al Direttore Sanitario.

In caso di necessità valutata di volta in volta dal DTLAB e/o DS viene assicurato l'intervento dei servizi sociali di cui sono a disposizione i numeri telefonici. Inoltre di seguito vengono indicati anche i numeri di consultori, di organi di tutela dei pazienti, assistenza domiciliare, servizio tossicodipendenza, ecc.

Servizi Sociali

I servizi Sociali del Municipio IV si rivolgono a tutti i cittadini italiani e stranieri regolarmente residenti nel territorio.

Contatti Segretariato Sociale:

T Via Tiburtina 1163 el: 06.696.08.317

Consultori di zona:

Via Pietralata, 497 - tel. 06 41435408

Via Rubelia, 2 - tel. 06 41436093

Via S. Benedetto del Tronto, 9 - tel. 06 41436327

UFFICIO INVALIDI CIVILI

Ufficio invalidi civili di Lungotevere della Vittoria, 3 e Piazza S. Maria della Pietà, 5 sono i seguenti:

Lungotevere della Vittoria, 3
Piazza S. Maria della Pietà, 5

NUMERI UTILI PER L'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

ALCOLISTI ANONIMI Tel: 06.66.36.620
AMNESTY INTERNATIONAL Tel: 06.37.51.54.03
ANLAIDS Tel: 06.48.20.999
DROGATEL Tel: 840.00.22.44
PRONTO INTERVENTO SOCIALE Tel:06.77.20.02.00
TELEFONO AMICO TOSSICODIPENDENTI Tel:06.88.40.884
TELEFONO AZZURRO Tel:19696
TELEFONO ROSA Tel:06.68.32.690
VOCE AMICA Tel:06.44.64.904

CAD - Assistenza Domiciliare
Viale di Valle Aurelia,115/A – 00167 Roma - tel. 06 39724652/4654

SERT – Servizio Tossicodipendenze
Via di Val Cannuta, 206 – 00166 Roma - tel. 06 6835.3246

CENTRO DI SALUTE MENTALE:
Centro di Salute Mentale - via Innocenzo IV, 16 d – 00167 Roma - tel. 06 6143974
Centro di Salute Mentale - via Boccea, 271 – 00167 Roma - tel. 06 6835.3236

NUMERI DI TELEFONO DEI VARI OSPEDALI CHE EFFETTUAANO PRONTO SOCCORSO

AURELIA HOSPITAL (Aurelio) Tel: 06.66.49.21
BAMBIN GESU' (Gianicolo) Tel:06.68.591
FATEBENEFRAPELLI (Isola Tiberina) Tel: 06.68.371
GEMELLI (Pineta Sacchetti) Tel: 06.30.151
GRASSI (Lido di Ostia) Tel: 06.56.481
POLICLINICO UMBERTO I Tel: 06.49.971
S. CAMILLO (Circonv. Gianicolense) Tel:06.58.701
S. EUGENIO C.T.O. (Eur) Tel:06.51.001

S. FILIPPO NERI (Trionfale) Tel: 06.33.061

S. GIOVANNI (Via Amba Aradam) Tel:06.77.051

S. SPIRITO (Vaticano) Tel:06.68.351

S. PIETRO (Via Cassia) Tel: 06.33.581

Guardia Medica Roma Telefono: 06/58201030

NUMERI DI TELEFONO CITTADINANZA ATTIVA

Cittadinanzattiva onlus Via Flaminia 53 - 00196 Roma

Tel 06.3671.81 - Fax 06.3671.8333

Informazioni generiche (il seguente indirizzo è stato predisposto per tutti coloro che vogliono saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio): mail@cittadinanzattiva.it

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO

- **Sezione di Roma**

- c/o Ospedale San Camillo

Circonvallazione Gianicolense, 87

00152 Roma

Tel. 06 58704579

Resp. Gigliola De Santis

- c/o Centro Oftalmico

Piazzale degli Eroi, 11

00136 Roma

Tel. 06 68352622, 06 39738607

Resp. Iolanda Quinti

- c/o Ospedale Sandro Pertini

Via dei Monti Tiburtini, 385

00157 Roma

Tel. 06 41433372

Resp. Silvana Ferrari

- c/o Ospedale San Filippo Neri - I piano

Via Martinotti, 20

00135 Roma

Tel. 06 33062422

- c/o Ospedale Forlanini - Atrio I

Via Portuense, 332

00149 Roma

Tel. 06 55181-55182415

- c/o Policlinico Umberto I

Viale del Policlinico
00161 Roma
Tel. 06 49970286
Coord. Giorgio Chinigò

- c/o Sant'Eugenio

Piazzale dell'Umanesimo, 10
00144 Roma
Tel. 06 5912802, 065912802
Resp. Gina Silvestri

- c/o San Giovanni

Via Amba Aradam, 2
00184 Roma
Tel. 06 77055237, 06 77055921, 06 77055280, 06 70474579
Resp. Fulvio Paglia

- c/o Ospedale Santo Spirito

Lungotevere in Sassia, 1
00193 Roma
Tel. 06 6875264, 06 6875264
martedì, giovedì 9,30-12

- c/o Poliambulatorio Mirti

Piazza dei Mirti, 45
00171 Roma
Tel. 06 41601880
Resp. Romano Balducci
lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00

- Poliambulatorio Boccea

Via Cossombrato, 34
00166 Roma
Tel. 06 68354553, 0661565142
E-mail andreabott@tiscalinet.it
Sede Comitato di quartiere: via Morsasco, 9
Tel./Fax 06 61565142
mercoledì 10.00 - 12.00

- Villa San Pietro

Via Cassia, 600
00189 Roma
Tel. 06 3312354
Resp. Luciano Montebello
martedì 10.00 - 12.00
mercoledì, venerdì 15-17

- c/o Poliambulatorio Bresadola
Via G. Bresadola, 56
00171 Roma
Tel. 06 41434811, 0621800930
martedì, giovedì, venerdì 16.00 - 18.00
- c/o Ospedale Spallanzani
Via Portuense, 292
00149 Roma
Tel. 06 58704579 (S.Camillo)
Resp. Gigliola De Santis
martedì, giovedì 10.00 - 13.00

ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

Di seguito riportiamo i link delle principali associazioni di consumatori italiane. Forniscono assistenza, difesa dei diritti, tutela e informazioni ai consumatori e agli utenti.

ADICONSUM

Via Baldo degli Ubaldi, 378 – 00167 Roma
Tel. 06/3967-4548-4229 Fax 06.39380448
www.adiconsumlazio.it
mail: consulenza@adiconsumlazio.it

CODACONS

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Numero unico 892007
www.codacons.it

ALTROCONSUMO

www.altroconsumo.it

CITTADINANZA ATTIVA

www.cittadinanzattiva.it

CONFCONSUMATORI

www.confconsumatori.it

ALTRI NUMERI DI TELEFONO

Emergenza sanitaria

Tel. 118

Polizia di Stato

Tel. 113

Carabinieri

Tel. 112

Vigili del fuoco

Tel. 115

Croce Rossa Italiana

Tel. 06 47591

Centro Antiveleni

Policlinico Umberto I di Roma 06 49978000

Policlinico Gemelli 06 3054343

Servizio informazioni disabilità

Numero verde 800 810810

Regione Lazio

URP Regione Lazio

Numero verde 800 012283

Via R. Raimondi Garibaldi 7 - 00145 ROMA

e-mail: urp@regione.lazio.it

Tel. 800 01 22 83 (24 h / tutti i giorni)

Fax 06 51683840

ReCup - Numero verde 069939

Comune di Roma

URP Comune di Roma: 060606

Protezione Civile – Comune di Roma

Tel. 06.6710920

Polizia Municipale – Comune di Roma

Tel. 06.67691

Provincia di Roma

URP Provincia di Roma

Via IV Novembre, 102/C

Apertura al pubblico

e-mail: info@provincia.roma.it

Tel. 06 67667324

06 67667325

06 67667326 Fax 06 6766732

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Il Diritto alla Salute è un principio universale e l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità: accesso e fornitura dei servizi non condizionato da discriminazioni di alcuna natura;

Efficienza ed efficacia: l'organizzazione ed il personale mirano a garantire la massima professionalità e qualità dei servizi offerti, facendo riferimento alle linee guida delle società scientifiche nazionali ed internazionali e impegnandosi per un miglioramento continuo; la verifica prevede programmi di Controllo di Qualità interni ed esterni.

Partecipazione del cittadino: il cittadino partecipa alla crescita professionale della Struttura esprimendo le sue opinioni e giudizi. Presso la sede del laboratorio vengono messi a disposizione questionari che consentono all'utenza di esprimere, anche in maniera anonima, le proprie valutazioni e di fornire eventuali suggerimenti.

Diritti

- Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Paziente ha diritto informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze.

Doveri

- L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione devono essere rispettati al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.
- Il Cittadino è invitato ad avere un comportamento responsabile e con la volontà di collaborare con il personale sanitario e amministrativo.

DEKALAB.RETE

La riorganizzazione della Rete dei laboratori costituisce un nuovo modello organizzativo prevedendo di concentrare presso un "laboratorio di riferimento", da individuarsi all'interno dell'aggregazione dei processi relativi alla fase analitica per gruppi di prestazioni.

Il laboratorio Analisi Cliniche Giglioli aderisce a DEKALAB.RETE.

“BIOSYSTEM GROUP – Società a responsabilità limitata” avrà il ruolo di laboratorio con funzione analitica, presso il quale sarà centralizzata l’attività analitica della “DekaLab.rete”.

Le altre strutture accreditate sono:

“DOMUS MEDICA S.r.l.”, con sede in Roma via dei Castani n.170;

“SAN FELICE S.r.l.”, con sede in Roma via Mirabella Eclano n.27;

“S.N.C. CENTRO DI ANALISI CLINICHE – MORENA”, con sede in Roma via Guido de Ruggiero n.5;

“NAMUSA ANALISI S.r.l.”, con sede in Roma via Namusa Aufidio n.144;

“LABORATORIO DIAGNOSTICO BRAVETTA DEL DOTTOR MAURIZIO MISEROCCHI S.a.s.”, con sede in Roma via dei Capasso n.52/54;

“STUDIO DI DIAGNOSI MEDICA – Società a responsabilità limitata”, con sede in Roma viale Regina Margherita n.270.

La rappresentanza della rete è conferita alla dottoressa MASTROVINCENZO Clara, presidente della rete. Le strutture appartenenti alla rete DEKALAB.RETE collaborano sulla base di un programma comune relativo all’attività di esecuzione di esami di laboratorio accreditati, con alti standard qualitativi e criteri di innovazione. Gli obiettivi comuni sono quelli di promuovere e migliorare standard organizzativi e tecnologici al fine di raggiungere una standardizzazione analitica, una confrontabilità dei risultati conseguenti all’attività prestazionale, una armonizzazione dei valori di riferimento e dei criteri interpretativi che, in linea con la normativa di riferimento del settore, consenta di raggiungere la soglia prestazionale indicata come uno dei requisiti di efficienza dei servizi offerti, nell’ambito dei rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale.

Laboratorio Analisi Cliniche Giglioli
Via D. De Dominicis n.39 – 00159 Roma
Tel./fax 06.43599236; e-mail: labgiglioli@tiscali.it

Oggetto: Carta dei Diritti del paziente

Premessa

La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività. La tutela della salute deve avvenire nel rispetto della dignità dell'individuo e della sua libertà. Le risorse devono essere utilizzate rispettando principi di equità, efficienza ed efficacia. La persona che fruisce del servizio deve essere al centro dell'organizzazione sanitaria, cosicché deve essere agevolata nella fruizione e informata dei suoi diritti e doveri.

Il Laboratorio Analisi Cliniche Giglioli adotta la seguente Carta dei diritti del Paziente, che prende ispirazione dalla Carta Costituzionale, dalle Direttive Comunitarie e dalle normative sul diritto alla *privacy*.

- 1) **Diritto all'accesso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni socio-culturali, religiose, e politiche, sulla base delle risorse finanziarie, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- 2) **Diritto alla informazione.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
- 3) **Diritto al consenso.** Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
- 4) **Diritto alla libera scelta.** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- 5) **Diritto alla privacy.** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, così come ha diritto alla protezione della sua *privacy* durante l'attuazione di esami diagnostici.
- 6) **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti.** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato.
- 7) **Diritto al rispetto di standard di qualità.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- 8) **Diritto alla sicurezza.** Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- 9) **Diritto alla innovazione.** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- 10) **Diritto al reclamo.** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione ritiene che il successo nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i requisiti della Clientela; in quest'ottica la missione del **Laboratorio di Analisi Cliniche Giglioli** è duplice:

- garantire la precisione e l'accuratezza dei risultati ottenuti;
- soddisfare i bisogni espliciti ed impliciti del Cliente.

La strategia scelta per assicurare tale missione passa attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio erogato.

In particolare il **Laboratorio di Analisi Cliniche Giglioli** ha definito la presente **Politica per la Qualità** aziendale diffusa e perseguita da tutte le funzioni aziendali con i seguenti obiettivi specifici:

- assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
- elevare la cultura della Qualità nelle persone che operano in Azienda e per l'Azienda;
- sviluppare e controllare i processi aziendali in modo da perseguire costantemente il miglioramento;
- operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati analitici affidabili;
- operare nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti in vigore;
- fornire al paziente referti completi, chiari, in accordo con le esigenze degli utilizzatori;
- garantire il segreto professionale;
- utilizzare tecnologie e metodi organizzativi appropriati.
- soddisfare le esigenze della Clientela, garantendo in particolar modo:
 - la continuità nell'erogazione del servizio
 - sostenere rapporti caratterizzati da trasparenza e chiarezza ("Carta dei Servizi")
 - il monitoraggio costante delle osservazioni e/o valutazioni della propria Clientela.

L'azione del laboratorio si ispira a criteri di appropriatezza, di efficacia, di efficienza, di equità, di professionalità, in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili.

La **Vision** aziendale consiste nell'essere e voler essere parte di un sistema orientato al miglioramento continuo della appropriatezza e della qualità dell'assistenza per soddisfare bisogni sempre più complessi dei cittadini, avvalendosi come detto dell'evoluzione della tecnologia e delle conoscenze. E' compito dell'organizzazione raggiungere elevati livelli di qualità utilizzando al meglio le risorse disponibili, perseguire la soddisfazione dei reali bisogni degli utenti, creare un ambiente che favorisca l'espressione del potenziale professionale ed umano degli operatori.

Il **Laboratorio di Analisi Cliniche Giglioli** partecipa inoltre a programmi nazionali riconosciuti di "controllo di qualità esterno" per laboratori, allo scopo di controllare, monitorare e migliorare il servizio erogato, ovvero affinare continuamente le metodologie di prova impiegate.

La Direzione si impegna a mantenere attiva e riesaminare periodicamente la presente Politica e gli obiettivi in essa contenuti, allo scopo di verificarne l'idoneità. Si impegna inoltre, in prima linea a diffondere la stessa a tutti i livelli dell'Azienda, mediante sessione formativa, ritenendo fondamentale il coinvolgimento e la motivazione del personale,

La Politica per la Qualità è affissa all'interno della struttura in modo da essere visibile anche agli utenti . Gli obiettivi operativi della qualità e gli indicatori di processo sono definiti periodicamente, monitorati in un quadro strutturale che ne consente il monitoraggio trimestrale e semestrale, discussi in sede di Riesame della Direzione e aggiornati periodicamente, sulla base dei risultati prodotti dal Sistema. Il Riesame del SGQ è il momento in cui gli obiettivi e gli impegni vengono definiti e/o aggiornati dalla Direzione Aziendale, in modo da assicurare l'adeguatezza e l'efficacia delle prestazioni da erogare, nel rispetto degli accordi presi con i Clienti.

Roma, lì 02 gennaio 2018

L'Amministratore Unico (Dr. ssa Tiziana ROSSI)

