



## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Edizione 8 del 01.12.2015

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Approvata</b>		
		<b>AU</b>	<b>DIT</b>	<b>RQ</b>
<b>VARIE</b>	<b>01.12.2015</b>			

# **CONTENUTI**

## **1. SEZIONE**

- 1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA
- 1.1 Riferimenti normativi
- 1.2 Principi fondamentali

## **2. SEZIONE**

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

- 2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti
- 2.2 Il Sistema di gestione Qualità
- 2.3 Orari Laboratorio
- 2.4 Organizzazione e personale
- 2.5 Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio
- 2.6 Accesso e accettazione
- 2.7 Privacy e protezione dati sensibili
- 2.8 Consegna e ritiro referti

## **3. SEZIONE**

### STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

## **4. SEZIONE**

### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- 4.1 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

## **5. SEZIONE**

### ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA

## **6. SEZIONE**

### ORGANIGRAMMA

## **PREMESSA**

Gentile Utente, la presente CARTA DEI SERVIZI ha lo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte dei Laboratori VITA S.r.l. nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione alla:

## **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**

### **1. Diritto a misure preventive.**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

### **2. 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 sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

### **3. 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.

### **4. 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.

### **5. 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.

### **6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità.**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

### **7. 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. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

**8. 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.

**9. 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.

**10. 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.

**11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari.**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

**12. Diritto a un trattamento personalizzato.**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

**13. 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.

**14. Diritto al risarcimento.**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da in trattamento di un servizio sanitario.

La presente Carta dei Servizi è stata revisionata il 01.12.2015.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni qual volta ci sia necessità, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la Sede del Laboratorio e mediante pubblicazione nel sito web [www.vitalab.it](http://www.vitalab.it), dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

## **1. SEZIONE**

### **PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

#### **1.1 Riferimenti normativi**

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale.
- Carta Europea dei Diritti del Malato

#### **1.2 Principi fondamentali**

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- Uguaglianza e imparzialità: Il Laboratorio si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco.
- Diritto di libera scelta: Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Laboratorio di Analisi di sua fiducia.
- Partecipazione: l'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Laboratorio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.

- Efficienza ed efficacia: Il Laboratorio impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è
- disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- Assistenza: Il personale del laboratorio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile.
- Continuità: Il Laboratorio si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

## 2. SEZIONE

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

#### 2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti

##### 2.1.1 Profilo aziendale

Il centro di analisi e controlli **Laboratori Vita s.r.l.** è un laboratorio istituito nel 1983 in Via Garibaldi n° 27 a Latina.

Fondato originariamente come laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche per alimenti, acque e terreni, **ha esteso la sua attività al settore delle analisi cliniche, ottenendo la convenzione con il S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale) codice SIAS 113530** e/o privatamente, nei confronti di pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio.

Dal Febbraio 2000 il Laboratorio ha trasferito la sua sede in Via Sabaudia n° 15/19, a Latina, in locali più ampi e funzionali, dove la struttura copre una superficie totale di circa 300 mq.

Servizi tecnologici di avanguardia, progettati ad hoc, garantiscono le condizioni ideali per lo svolgimento di ricerche ed analisi di particolare complessità ed importanza.

Il Direttore Tecnico del Laboratorio è la Dott.ssa Maria Rosaria Luciano iscritta all'ordine dei Biologi Albo Professionale con n. 14033.

Nella sua configurazione attuale è organizzato con i settori di:

- MICROBIOLOGIA CLINICA;
- BIOCHIMICA CLINICA;
- EMATOLOGIA E COAGULAZIONE;
- SIEROIMMUNOLOGIA.

##### 2.1.2 Logistica aziendale

Sede Legale e Amministrativa: VIA SABAUDIA, 19 04100 LATINA  
Laboratorio: VIA SABAUDIA, 19 04100 LATINA  
Tel. 0773.697252  
Fax 0773.400751  
e-mail: [info@vitalab.it](mailto:info@vitalab.it)

## 2.2 Il Sistema di gestione Qualità

Il Laboratorio ha scelto di introdurre nella propria organizzazione un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La presenza di un Sistema Qualità Certificato attesta che il Laboratorio ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

## 2.3 Orari Laboratorio

Il Laboratorio eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

### Orario INVERNALE (Dal 01/11 al 30/04)

Lunedì	Mattino	07.30 - 13.00	Pomeriggio	15.30 - 17.30
Martedì		07.30 - 13.00		chiuso
Mercoledì		07.30 - 13.00		15.30 - 17.30
Giovedì		07.30 - 13.00		chiuso
Venerdì		07.30 - 13.00		15.30 - 17.30
Sabato		07.30 - 13.00		chiuso

### ORARI PRELIEVI

Dal Lunedì al Sabato **07.30 - 10.30**

Nel caso in cui l'utente abbia la necessità di un prelievo presso il proprio domicilio, la Segreteria del Laboratorio è a disposizione dell'utente per fornire le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al Laboratorio, che può erogare il servizio.

## 2.4 Organizzazione e personale

Il Laboratorio è strutturato in modo da garantire la massima chiarezza nei compiti attribuiti a ciascun operatore. Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità è stato definito l'Organigramma della struttura e per ogni funzione compresa nell'Organigramma, sono state definite le specifiche mansioni. Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti. Il Laboratorio, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI CHIMICI E BIOLOGI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.

Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con il proprio nome e qualifica. L'organigramma aziendale è indicato nelle pagine successive della presente carta dei servizi.

## **2.5 Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio**

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso in cui il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla accettazione o alla direzione del laboratorio, che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione all'esame. In generale valgono le seguenti prescrizioni :

- Il prelievo ematico, per qualsiasi tipo di indagine, di norma va eseguito rispettando il digiuno dalla sera precedente.
- Diversi farmaci, o terapie specifiche, possono dare luogo ad interferenza e, talora, a variazioni nei risultati delle analisi. Pertanto, nel caso di valori non concordanti con la clinica, si consiglia una ulteriore verifica delle analisi, possibilmente dopo interruzione del trattamento farmacologico specifico o di idonea preparazione all'esame. Al riguardo, il paziente è tenuto a consultare in ogni caso il proprio Medico Curante.

## **2.6 Accesso e accettazione**

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto a munirsi di tagliando numerato-progressivo, dall'apposito distributore installato in Sala di attesa, al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e di prelievo.

L'utente deve attendere il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea (gialla) sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti. Nel caso di accesso di utente portatore di handicap o di donna gestante l'accettazione sarà effettuata in una postazione "privilegiata" (postazione N°1) dopo le ore 9,00 in modo da agevolare l'erogazione del servizio l'utente.

L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è riportato in apposito "Prontuario esami di laboratorio", a disposizione presso l'Accettazione.

Per la completezza della gamma di analisi effettuabili il Laboratorio si avvale di un laboratorio service i cui dati sono presente nel referto analitico.



Per poter usufruire delle analisi in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), il paziente deve presentare idonea impegnativa contenente:

- Nome e Cognome, indirizzo, Codice Fiscale, eventuale diritto all'esenzione del pagamento della prestazione certificato dal Medico Curante, specificazione delle prescrizioni analitiche (max 8 esami per ricetta), timbro e firma del Medico richiedente, data di emissione della ricetta la cui validità è di 30 gg dalla data di emissione.

Al momento dell'accettazione è necessario che l'utente esibisca il codice fiscale (o tessera sanitaria) e il documento di identità per procedere alla fase di identificazione.

Il pagamento può essere effettuato in diverse modalità: contanti, pago bancomat, carta di credito, le prestazioni devono essere pagate al momento dell'accettazione.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente.

I pazienti non aventi diritto all'esenzione, e in possesso della richiesta di esami sul ricettario del SSN, sono tenuti al pagamento del ticket secondo le Tariffe vigenti, a disposizione del pubblico presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle analisi privatamente è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica.

Al termine dell'accettazione viene comunicata all'utente la data e l'ora di consegna del referto (riportata scritta sul foglio di accettazione).

Il paziente prima di sottoporsi al prelievo è invitato ad informarsi sui tempi previsti per la consegna dei risultati.

## **2.7 Privacy e protezione dati sensibili**

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.

Il paziente è invitato a sottoscrivere la necessaria autorizzazione apponendo la firma sull'apposito modulo.

In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

## **2.8 Consegna e ritiro referti**

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, secondo le indicazioni che saranno date al paziente al momento dell'accettazione.

I referti di norma sono consegnati per iscritto, in cartella chiusa e sigillata, solo all'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o ad altra persona delegata per iscritto dall'Utente.

L'Utente è tenuto ad esibire il tagliando di accettazione ricevuto all'atto del ritiro.

Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà essere informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

### 3. SEZIONE

#### STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il Laboratorio per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il Laboratorio partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). All'Operatore addetto vengono consegnati dei sieri di controllo con valori ignoti, forniti dalle case produttrici o da laboratori autorizzati, per effettuare gli esami dei vari analiti richiesti.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti alle case produttrici o al laboratorio autorizzato che ha fornito il siero di controllo. Questi verificano la rispondenza ai valori prefissati e spediscono i risultati al laboratorio.

### 4. SEZIONE

#### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Laboratorio attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Laboratorio ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali :

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Ispettive interne.

#### 4.1 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami possono essere inoltrati al Laboratorio mediante compilazione dell'apposito modulo **MOD.48.RECLAMO** "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al Laboratorio - Accettazione mediante:

- consegna a mano;
- per posta ordinaria o raccomandata;
- via fax
- via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

#### 4.1.1 Risposta ai reclami

Il Laboratorio si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

## **5. SEZIONE**

### **ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA**

E' disponibile presso l'accettazione del laboratorio un elenco delle prestazioni effettuabili sia in convenzione che privatamente.



RESPONSABILE QUALITA'  
Dott.ssa M.R.LUCIANO

PRIVACY  
Lorenzo MAGNI

**DIREZIONE TECNICA**  
Dott. Maria Rosaria LUCIANO

**DIREZIONE AMMINISTRATIVA ORGANIZZATIVA**  
Lorenzo MAGNI

SERVIZIO CLINICO  
Dott.ssa Maria Rosaria Luciano  
*(Responsabile)*

SERVIZIO MICROBIOLOGICO  
Dott.ssa Maria Rosaria LUCIANO  
*(Responsabile)*

SERVIZIO CHIMICO IGIENE  
INDUSTRIALE  
Dott. Maria Rosaria LUCIANO  
*(Responsabile)*

RESPONSABILE  
PERSONALE  
**Lorenzo Magni**

LABORATORIO CLINICA  
L. Cisale

LABORATORIO  
MICROBIOLOGIA  
L. Cisale

LABORATORIO CHIMICA  
A. Andriollo

AMMINISTRAZIONE E  
SEGRETERIA  
A. De Benedetto

Medico Collaboratore  
Dott. Lucio Uccellini  
Addetti ai prelievi  
M. Maragno – G. Grenga

Servizio Ausiliario  
G. Graziani

SEGRETERIA  
S.Polin  
G.Debilio