Laboratori vita

ANALISI CLINICHE - MICROBIOLOGICHE - CHIMICHE

Via Sabaudia, 19 – Latina Tel. 0773/697252 LABORATORIO ACCREDITATO SSN – COD. SIAS 113530

CARTA DEI SERVIZI

2026

Laboratori Vita srl

ORDINE DEI BIOLOGI DEL LAZIO E DELL'ABRUZZO
Dottoressa
Maria Rosaria
LUCIANO
Num. AA_014033
Sezione A

Rev.03 del 17/03/2026

INDICE DEI CONTENUTI

PREMESSA - CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. **SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

   1.1. Riferimenti normativi
   1.2. Principi fondamentali

2. **SEZIONE 2: 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
   2.9. Trasmissione al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

3. **SEZIONE 3: MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

   3 .1 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

4. **SEZIONE 4: ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA**

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 all'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 l' 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 all' 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 di 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 un servizio sanitario.

EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata revisionata il 21.10.2024.

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, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

SEZIONE 1
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 è 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.

SEZIONE 2
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti

2.1.1 Profilo aziendale

Il centro di analisi **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.R. (Servizio Sanitario Regionale) 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° 19, a latina, in locali più ampi e funzionali, dove la struttura copre una superficie totale di circa 300 mq.

Laboratori Vita S.r.l., nell'ambito del Piano Regione Lazio di riorganizzazione della rete delle Strutture private Accreditate di diagnostica di laboratorio, che obbliga all'aggregazione (DCA N.U00115/2017), ha aderito alla Rete Romana Diagnostica, deputando come struttura con funzioni analitiche il Laboratorio Cerba Healthcare - via Roma, 190, Guidonia (RM).

Il Direttore Tecnico del Laboratorio è la Dott.ssa Maria Rosaria Luciano iscritta all' Albo Professionale Ordine dei Biologi del Lazio e dell'Abruzzo, con n. AA_014033, sezione A.

Tramite il service laboratorio CERBA Healthcare Italia s.r.l.- via Roma, 190 Guidonia (RM) eroga prestazioni analitiche di base nei settori:

- MICROBIOLOGIA CLINICA;
- BIOCHIMICA CLINICA;
- EMATOLOGIA E COAGULAZIONE;
- ALLERGOLOGIA;
- CISTOISTOLOGIA;
- IMMUNOMETRIA;
- IMMUNOLOGIA;
- GENETICA;
- BIOLOGIA MOLECOLARE;
- MEDICINA DEL LAVORO;
- TOSSICOLOGIA CLINICA.

Nel laboratorio si svolge esclusivamente la fase pre e post analitica, esami delle urine ed alcuni esami in immunocromatografia.

2.1.2 Logistica aziendale

Sede Legale e Amministrativa: VIA SABAUDIA, 19 04100 LATINA
Laboratorio: VIA SABAUDIA, 19 04100 LATINA
Tel: 0773.697252
e-mail: info@vitalab.it
Pec: LABORATORI.VITASRL@PECUNITEL.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 d1 laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale e 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 dal lunedì al sabato, secondo i seguenti orari:

- ORARIO PRELIEVI: Dal lunedì al sabato 07:30 – 10:00
- ORARI RITIRO REFERTI: Dal lunedì al sabato 11:00 – 13:00

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 e pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI 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.

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 all'accoglienza del laboratorio, anche telefonicamente o mezzo e-mail, la quale fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono 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 al riguardo, il paziente è tenuto a consultare in ogni caso il proprio Medico Curante in caso seguisse una specifica terapia farmacologica.

2.6 Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, 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, di donna gestante, o di paziente in chemioterapia, l'accettazione sarà effettuata in una postazione "privilegiata" (postazione N°1 anche la successiva fase di prelievo sarà effettuata nella sala prelievi N° 1 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 del Service CERBA Healthcare Italia s.r.l di Guidonia (RM) e del Laboratorio Genoma di Roma.

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 delle prestazioni può essere effettuato in diverse modalità: contanti, pagobancomat, carta di credito, bonifico; 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.

Le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) sono soggette a un budget annuale assegnato dal SSR del Lazio da distribuire su 12 mesi. Il budget mensile viene gestito con flessibilità in base all'affluenza mensile dei pazienti esenti totali e/o parziali e alle loro richieste, al fine di garantire il servizio nel modo più efficiente possibile. Per i pazienti in possesso di esenzione, i giorni dedicati per usufruire del budget sono tutti i lunedì e i giovedì, fino all'esaurimento del

budget mensile. Questa organizzazione consente di coprire il più possibile l'intero mese, offrendo servizi a chi ne ha diritto.

Per poter usufruire delle analisi in regime privato 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 stimata del referto (riportata scritta sul foglio di ritiro), nonché le credenziali provvisorie per il ritiro del referto online tramite il portale del laboratorio.

Alcuni esami necessitano della prenotazione che potrà essere effettuata presso l'accettazione del laboratorio e/o telefonicamente o mezzo email, specificando in maniera dettagliata il tipo di esame da effettuare.

L'utente è preventivamente informato della lavorazione delle analisi presso un Laboratorio diverso da quello dove è stato raccolto il campione biologico. Tale informazione è riportata anche tramite una nota informativa associata al referto.

2.7 Privacy e protezione dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi dell'art 13 e 14 Reg. UE n. 2016/679, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura e per la consegna dei referti, ed in nessun caso verranno utilizzati ai fini di marketing o ceduti a terzi.

Il paziente è invitato a sottoscrivere la necessaria autorizzazione apponendo la firma sull'apposito modulo. Un modulo apposito è presente anche per autorizzare il laboratorio ad abilitare il servizio di referto online.

In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti. Per alcune prestazioni ad es. di biologia molecolare è necessario sottoscrivere in aggiunta un consenso informato specifico.

2.8 Consegna e ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, sia in formato cartaceo recandosi in laboratorio, che in formato digitale scaricabile tramite referto online collegandosi al sito https://www.vitalab.it/21-senza-titolo.

Una volta fornito il consenso al referto online, il cliente riceverà un foglio con il nome utente ed una password provvisoria personale. Al fine di tutelare la privacy, la password provvisoria deve essere cambiata dal cliente al momento del primo accesso, e sostituita con una propria di cui il personale del laboratorio non è a conoscenza. In ogni momento sarà possibile per il cliente effettuare il recupero password in completa autonomia, oppure in orario lavorativo richiedere assistenza al personale di segreteria.

Il cliente riceverà un SMS al proprio numero di cellulare, qualora fornito in fase di accettazione, che lo avviserà che il referto è pronto per essere scaricato o ritirato in laboratorio.
I referti potranno essere visionati online e scaricati entro 45 giorni dalla loro emissione, al termine dei quali, qualora il cliente non avesse ancora provveduto al download, potrà recarsi in laboratorio e ritirare il formato cartaceo.

I referti in formato cartaceo sono consegnati, 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 ritiro ricevuto all'atto dell'accettazione.

Sempre nel 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 e le password non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità ed in via del tutto eccezionale, possono essere comunicati al Medico curante. I referti non si inviano via email: si scaricano online dal nostro sito. Solo in casi eccezionali, su richiesta scritta dell'utente, il referto può essere inviato via email.

2.9 Trasmissione al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

Il Fascicolo Sanitario Elettronico è disciplinato dall’art. 12 del D.L. 18 ottobre 2012, n. 179, dal D.P.C.M. 29 settembre 2015, n. 178 e dalla successiva normativa attuativa nazionale e regionale. Come indicato anche dalla Regione Lazio, il FSE è alimentato in maniera continuativa e tempestiva dai soggetti, anche privati, che prendono in cura l’assistito, con i dati e i documenti relativi alle prestazioni erogate.

La nostra struttura è un laboratorio analisi accreditato con il SSR e opera nell’ambito della Rete Romana Diagnostica. In tale assetto organizzativo, i campioni raccolti presso la nostra sede vengono inviati a Cerba Healthcare Guidonia, che provvede all’esecuzione delle analisi, alla refertazione e alla validazione del referto.

Conseguentemente, l'alimentazione del Fascicolo Sanitario Elettronico con i referti di laboratorio viene effettuata dal laboratorio esecutore che emette e valida il referto, secondo i flussi informativi e le regole di conferimento vigenti.

SEZIONE 3
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.

3.1 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 mediante:

- accettazione;
- consegna a mano;
- per posta ordinaria o raccomandata;
- 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.

3.1.1 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.

SEZIONE 4
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.