



CARTA DEI SERVIZI SANITARI E DEI DIRITTI DELL'UTENTE

LABORATORIO S. FAUSTINO S.r.L. LABORATORIO ANALISI

Piazza S. Francesco, 2 - VITERBO Tel. 0761 228313
Fax 0761 328820 - e-mail laboratoriosanfaustinosarl@tin.it

Viterbo, 07.09.2021

Firma del Rappresentante Legale e Direttore Tecnico

Costantino Minelli





Sommario

PREMESSA	3
SEZIONE PRIMA	4
1. Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali	4
2. Politica della qualità e Valori dell'organizzazione.	4
3. Dove siamo e come raggiungerci	6
SEZIONE SECONDA	7
1. Prestazioni e servizi erogati	7
2. Modalità di Prenotazione ed accesso alla prestazione sanitaria	8
3. Modalità di ritiro dei referti	9
4. Pagamento delle tariffe	9
5. Il personale	9
SEZIONE TERZA	10
1. Il Percorso Terapeutico	10
SEZIONE QUARTA	14
1. Standard di qualità, impegni e programmi.....	14
2. Organi di tutela dei Pazienti.....	15



PREMESSA

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è uno strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, l'intento è di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi. La Carta dei Servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

***Il Laboratorio San Faustino.**, attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.*

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che trova disponibile in accettazione. Potrà così esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni e/o reclami sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze. Inoltre, può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento. Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.



SEZIONE PRIMA

1. Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

Il Laboratorio San Faustino nasce a Viterbo nel 1974 come laboratorio di analisi chimico cliniche. Nel marzo 1975 ottiene l'autorizzazione ad effettuare analisi batteriologiche, e nello stesso anno per favorire gli utenti si attrezza per effettuare anche esami radioimmunologici, e con decreto del 5 dicembre 1975 è autorizzato ad effettuare esami con isotipi radioattivi J131e J125.

È oggi attrezzato con macchinari all'avanguardia per eseguire ogni tipo di esame. Là dove non ne sia in grado, si serve di un Service di fama nazionale.

Provvisoriamente accreditato, ha superato tutti i controlli e, al fine di garantire la correttezza delle analisi eseguite, da tempo effettua il controllo di qualità presso Enti accreditati, italiani ed esteri.

Il suo Sistema di Gestione della qualità è certificato, per conformità allo standard internazionale ISO 9001, dal DVN (importante ente di certificazione riconosciuto da ACCREDIA e appartenete all' IQNET – International Quality Network) con certificato n. 10992-2002AQ-ROM_SINCERT.

// Laboratorio Analisi autorizzato dalle autorità sanitarie competenti accreditato tramite il DCA Regione Lazio n. U00268 del 12/11/12 modificato dal DCA Regione Lazio n. U00039 del 03/02/2018.

2. Politica della qualità e Valori dell'organizzazione.

Il Sistema di Gestione della qualità è certificato, per conformità allo standard internazionale ISO 9001

Obiettivi generali della propria politica della qualità possono essere riassunti nei seguenti:

- Applicare, mantenere e perfezionare costantemente quanto previsto dal Manuale della Qualità e dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, realizzando una Struttura che operi per Processi
- Migliorare i livelli di qualità realizzati e l'organizzazione interna, secondo obiettivi definiti e basati su indicatori quantificati e monitorabili
- Garantire l'accuratezza e la precisione dei dati e/o delle informazioni ottenute a seguito dei servizi terapeutici applicati
- Garantire la qualità dei risultati al fine di consentire riconoscimenti oggettivi da parte dei Clienti.



PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Dignità**

Ogni paziente è assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana

- **Uguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, convinzioni religiose e filosofiche, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

- **Rispetto della persona**

Nell'interloquire con il personale del laboratorio ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

- **Diritto all'informazione**

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.

- **Imparzialità**

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

- **Continuità**

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa – qualitativa e la regolarità dei servizi.

- **Diritto di scelta**

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, debitamente compilato nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi la stessa dovrà essere comunicata all'accompagnatore o, quando possibile e non coincidente, a coloro che esercitano potestà tutoria.

- **Riservatezza**



Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti così come disposto dalla legislazione vigente in materia.

- **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. Ha quindi anche il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi

- **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3. Dove siamo e come raggiungerci

Indirizzo: Viterbo, Piazza S. Francesco n°2 00100 Viterbo

Telefono: 0761228313

Email: laboratoriosanfaustino@tim.it

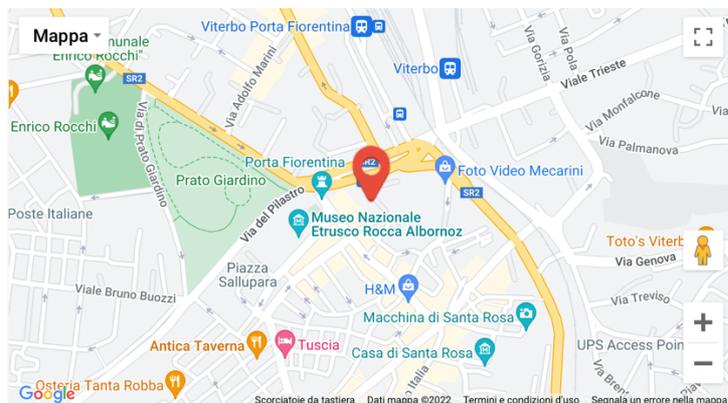
Parcheggio: Nella piazza S.Francesco adiacente alla struttura

Servizio informazioni: tel.0761 228313 ore 7.30 –13.00

Orari di Apertura del Laboratorio: dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 13.00; il sabato dalle 07.30 alle 12.00

Orari Prelievi ed accettazione campioni: Ore 7.30 – 10.30 Lun. – Sab.

Attualmente il Laboratorio S. Faustino S.r.l. è ubicato in Piazza San Francesco (adiacente Porta Fiorentina) al primo piano di una unità condominiale al civico 2. Per accedere al laboratorio si può usufruire di un ascensore. Dalla porta di entrata del laboratorio si accede in una sala di attesa luminosa e ben aerata, con posti a sedere sufficienti a soddisfare i flussi di pazienti che quotidianamente si rivolgono alla struttura.



SEZIONE SECONDA

1. Prestazioni e servizi erogati

Nell'azienda sono operative più sezioni che erogano servizi in regime di accreditamento (convenzionati). Maggiori informazioni possono essere richieste al personale amministrativo.

Nel centro vengono erogate le seguenti prestazioni:

- Chimica Clinica e Tossicologia (Responsabile dott. Costantino Minelli, Biologo)
- Vengono effettuati in particolare tutti gli esami di chimica clinica ed alcuni dosaggi di farmaci e medicina del lavoro.
- Microbiologia e batteriologia (Responsabile dott. Minelli Costantino, Biologo). Vengono effettuati i dosaggi riguardanti la microbiologia e la batteriologia inclusi gli esami micologici e la parassitologia.
- Ematologia (Responsabile Dott. Costantino Minelli Biologo) Vengono eseguiti tutti i dosaggi ematologici ed in particolare gli emocromi con formule leucocitarie.
- Immunometria e sierologia (Responsabile Dott. Costantino Minelli Biologo) Vengono eseguiti tutti i marcatori tumorali, i dosaggi ormonali, i markers delle epatiti e dosaggi di alcune malattie (tox, HIV ecc)
- Frazionamento delle proteine (Dott. Costantino Minelli, Biologo) vengono effettuate in particolare elettroforesi delle sieroproteine.



- Coagulazione (Responsabile Dott. Costantino Minelli Biologo) vengono effettuati tutti i test di coagulazione quali TP, PTT, Fibrinogeno.
- Sierologia infettiva
- Allergologia e intolleranze
- Markers Tumorali
- Biologia molecolare
- Diagnosi preventiva
- Tampini rapidi Antigenici SARS COV-2
- Test anticorpi COVID 19

2. Modalità di Prenotazione ed accesso alla prestazione sanitaria

Non occorre prenotare, A richiesta vengono eseguiti prelievi domiciliari a pagamento.

Gli esami urgenti vengono accettati in Segreteria che provvede a comunicare l'urgenza al DT.

Per accedere ai servizi in convenzione è necessario presentarsi muniti di:

- Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa o dematerializzata) valida (2 anni).
- Tessera Sanitaria
- Documento di riconoscimento

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome
- Eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Codice Fiscale paziente
- Tipo della prestazione richiesta
- Codice di Patologia
- Timbro e firma del medico
- Data

Per accedere ai servizi in regime privato è necessario presentarsi muniti di:

- Prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore.
- Tessera Sanitaria
- Documento di riconoscimento



3. Modalità di ritiro dei referti

I referti possono essere ritirati a mano presso l'amministrazione del Laboratorio Analisi o, se ha prestato il consenso, tramite collegamento al sito internet aziendale. La password di accesso viene fornita sulla distinta che viene consegnata durante l'accettazione degli esami.

4. Pagamento delle tariffe

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Le modalità di pagamento possono essere concordate con la segreteria al momento dell'accettazione. È possibile pagare in contanti, con carta di credito/carta debito o con assegno.

Si rammenta che ai fini fiscali, da gennaio 2020, tutte le prestazioni private i cui costi si vogliono portare in detrazione, dovranno essere pagate con modalità tracciabili.

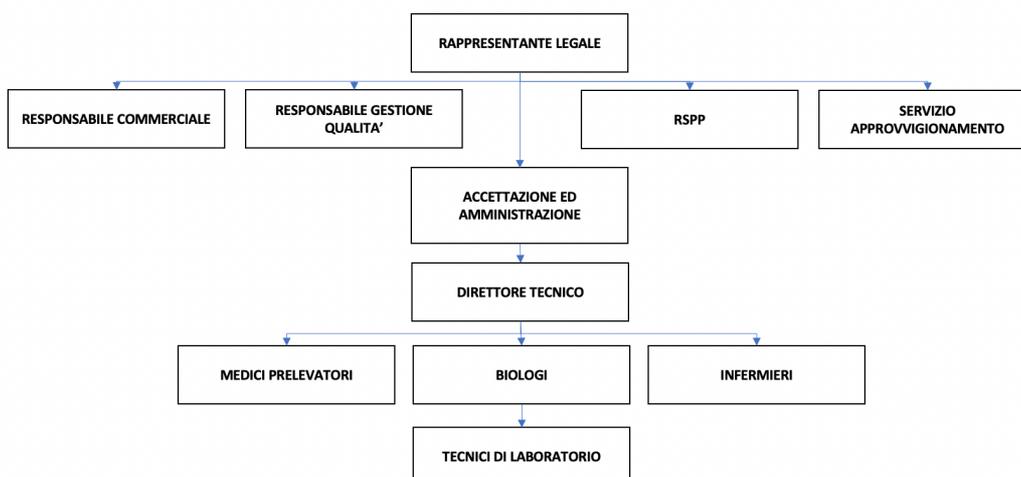
5. Il personale

Il Legale Rappresentante e Direttore Tecnico è il Dott. Costantino Minelli

Il Direttore Amministrativo è il Dott. Giancarlo Faggioli.

L'organizzazione del centro si definisce nella seguente maniera:

ORGANIGRAMMA AZIENDALE





SEZIONE TERZA

1. Il Percorso Terapeutico

La struttura effettua prelievi tutti i giorni, incluso il sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.30 Nel Centro prelievi di P.zza S. Francesco, 2, l'orario per i prelievi è dalle 7.30 alle 10.30.

Eventuali prelievi pomeridiani possono essere effettuati previo accordo con il medico prelevatore.

Prelievi a domicilio e trattamenti infermieristici in sede potranno essere erogati su richiesta dell'utente.

Maggiori informazioni sulle indagini Diagnostiche possono essere richieste al personale in accettazione.

Per i prelievi ordinari non esistono liste di attesa

Per test quali Prenatal Safe è richiesta una prenotazione con liste di attesa di 10 Giorni.

Presso l'accettazione:

- dal Lunedì al Venerdì dalle 11.00 alle 13.00

- il Sabato dalle 10.30 alle 12.00

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di prelievo della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le analisi entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato.

Le impegnative con multiprescrizioni hanno la validità di giorni 12 mesi.

Gli standard minimi assicurati dal laboratorio per la consegna dei referti sono:

Emocromi 24 ore*

Coagulazione 24 ore*

Chimica Clinica 48 ore*



Elettroforesi	72 ore*
Immunometria	48 ore*
Esame Colturale con antibiogramma	48 ore*
Esami in service	8 gg*
Esami in service di particolare specificità e bassa frequenza di richiesta	Date consegna comunicate direttamente prima del prelievo

* per giorni lavorativi successivi al prelievo

Per quanto riguarda gli esami urgenti questi vengono consegnati in giornata, tranne che per gli esami eseguiti in service (v. sopra).

MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE

Prelievo del sangue

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno dalle ore 20-21 del giorno prima. E' permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Urinocoltura

(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia.



Procedere come segue :

1. Eseguire un'accurata pulizia locale;
2. Scartare le prime gocce di urina;
3. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta :

1. Scartare la prima urina del mattino;
2. Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

Feci : esame per la ricerca dei parassiti

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Feci : esame per la ricerca del sangue occulto

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Per l'esecuzione del test è necessario che il paziente mantenga per tre giorni una dieta priva di carne e di pesce, e deve anche evitare di prendere medicinali (antianemici, ricostituenti) che contengano derivati emoglobinici, fare attenzione che non ci sia sanguinamento delle gengive; evitare il periodo mestruale.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia



Feci : esame colturale (coprocoltura)

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapia antibiotiche.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Tampone uretrale

E' necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Prova immunologica di gravidanza (su urina)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.

Esame del liquido seminale

Munirsi di un contenitore sterile, acquistato in farmacia, e far pervenire il materiale al laboratorio entro mezz'ora circa.

L'esame va effettuato dopo 3 - 5 gg. di astinenza dai rapporti.

Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 6 prelievi, uno ogni 30 min.

Creatinina clearance



Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).

Urea clearance

Presentarsi al laboratorio digiuni:

1. svuotare completamente la vescica
2. bere 250 ml di acqua
3. dopo 1 h viene eseguito il prelievo
4. dopo 2 h raccogliere le urine emesse

SEZIONE QUARTA

1. Standard di qualità, impegni e programmi

L'Utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

Il Rappresentante Legale, considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal medico sul trattamento terapeutico/visita specialistica ed ha stabilito, per ogni fattore di qualità, uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Massimo 10 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90%
Rispetto dei tempi di refertazioni espressi nel vademecum	99%

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Reg. UE 679/2016 e del D. Lgs. 196/03 e smi, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.



GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni. Il reclamo deve essere inoltrato compilando **l'apposito modulo** distribuito presso l'ufficio accettazione.

I reclami ricevuti in accettazione vengono tempestivamente (al massimo entro il giorno lavorativo successivo) posti all'attenzione del Responsabile del Laboratorio che, accertatane l'attendibilità con l'eventuale collaborazione del personale coinvolto, provvede ad intraprendere le azioni ritenute necessarie per mantenere l'erogazione delle prestazioni adeguate ai requisiti fissati nella Carta dei Servizi e agli standards di qualità adottati.

Il Responsabile del Laboratorio dispone per la comunicazione al paziente interessato, al massimo entro il giorno lavorativo successivo alla definitiva chiusura del reclamo, il trattamento dello stesso, e qualora il rilievo dovesse renderla necessaria, anche la conseguente iniziativa di miglioramento.

Al paziente è comunque messo a disposizione anche il numero di telefono, affinché possa rivolgersi, qualora lo ritenesse opportuno, direttamente al Tribunale del Malato territorialmente di competenza.

2. Organi di tutela dei Pazienti

Il Rappresentante Legale informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Il TDM è

Cittadinanzattiva onlus
Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma



CARTA DEI SERVIZI



Revisione

05

Del

07/09/21

MQ

CDS

Tel. 06.3671.81

Fax 06.3671.8333

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio è possibile visitare il sito internet www.cittadinanzattiva.it.