

ANALISI CLINICHE
CIOCCI s.r.l.

Via Palatina 19,
00019 Tivoli - Roma

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Rev.	Motivazione	Data
0	Revisione totale	15.07.19
1	Cambio LR	07.10.19
2	Aggiornamento	17.10.23
3	Approvazione contenuti	22.10.25

Timbro e Firma **Legale Rappresentante** ANALISI CLINICHE CIOCCI srl Via Palatina, 19 - 00019 TIVOLI (RM) Tel. 0774.31.81.32 C.F. e P. IVA 04410741005

Timbro e Firma **Direttore Tecnico** ANALISI CLINICHE CIOCCI srl Via Palatina, 19 - 00019 TIVOLI (RM) Tel. 0774.31.81.32 C.F. e P. IVA 04410741005

Il presente documento contiene informazioni e dati del Laboratorio Analisi Ciocci Srl
Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale, **Enrico Ciocci.**

INDICE

COSA È E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI 3
SEZIONE I 3
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 3
LEGALE RAPPRESENTANTE 4
DIRETTORE TECNICO 4
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI 4
SEZIONE II 5
COME RAGGIUNGERCI 5
SEZIONE III 5
VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI 5
SEZIONE IV 8
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI 8
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA 9
RECLAMI 9
DIRITTI E DOVERI 9
RIFERIMENTI 11

Nell'accoglierLa Le presentiamo la nostra Carta dei Servizi Sanitari. Tale guida Le permetterà di conoscere la nostra struttura, le prestazioni, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni utili per accedervi.
La invitiamo a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

COSA È E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di intenti che espone in maniera chiara gli impegni programmatici ed operativi assunti dal **Laboratorio Analisi Cliniche Ciocci S.r.l.** nei confronti dei Pazienti, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari offerti.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività del **Laboratorio**, la Carta dei Servizi diventa una sorta di progetto contrattuale necessario ad informare i possibili Utenti di quelle che sono le proposte e, quindi, i possibili servizi di cui si può usufruire.

SEZIONE I

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il **Laboratorio Analisi Cliniche Ciocci S.r.l.** nasce a Tivoli nel 1970 e prende il nome dal fondatore Dott. Raffaele Ciocci.
Il Laboratorio ha ottenuto l'Autorizzazione e l'Accreditamento definitivo con il DCA N.U00319 DEL 14.11.2012 per l'attività di Laboratorio Analisi.

Il principio di autorizzazione sanitaria e di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di un'evoluzione della struttura che ha come scopo principale la massima soddisfazione del Paziente, attraverso il perseguimento dei migliori livelli possibili di qualità in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.
Il **Laboratorio**, per rispettare i requisiti minimi richiesti per l'autorizzazione regionale all'esercizio dell'accreditamento secondo il nuovo DCA 469/2017, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.
La responsabilità del **Laboratorio** è del Direttore Tecnico ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.
Il **Laboratorio** ha come obiettivo principale la completa soddisfazione dei propri Pazienti.
È per tale motivo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene raggiunto:

- ✓ Ottimizzando i rapporti organizzativi
- ✓ Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale, fornendo trasparenza ai processi aziendali.

I dati che fanno della nostra Organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella zona sono:

- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica
- personale qualificato.

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che l'Organizzazione si propone di perseguire nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione del Paziente, soddisfacendo le necessità diagnostiche e coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

LEGALE RAPPRESENTANTE

Dr. Enrico Ciocci

DIRETTORE TECNICO

Dr. Luciano Ciocci, Laureato in Medicina e Chirurgia presso l'Università di Roma La Sapienza in data 03/04/1996, Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Roma con numero d'ordine 48223, Specializzato in Anatomia Patologica presso l'Università di Roma La Sapienza in data 26/11/2002.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Il **Laboratorio Analisi Cliniche Ciocci S.r.l.** è attivo a Tivoli, Via Palatina, 19

Orario prelievi: dal lunedì al sabato 7.30-9.30

Orario ritiro referti: dal lunedì al venerdì 10.00-16.00

Orario ritiro referti per la giornata di sabato: dalle 10.00 alle 12.00

I prelievi si eseguono anche in altre ore per esami urgenti o programmati (es. curva glicemica), e/o a domicilio in casi di particolati complessità e/o criticità.

Per ogni tipo di informazione i Pazienti possono rivolgersi nelle ore di apertura al personale di segreteria.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di arrivo.

Per alcune patologie e per particolari esigenze dei pazienti è possibile una prenotazione concordata telefonicamente contattando la segretaria.

Per le prestazioni in regime di convenzione con il SSR, i Pazienti devono produrre idonea richiesta del medico curante, e provvedere al pagamento del ticket ove dovuto, direttamente all'accettazione.

Si può pagare in contanti, con bancomat, carta di credito o con assegnó bancario.

Si assicura assistenza medica ai pazienti in difficoltà dopo il prelievo o durante lo stesso.

Esiste separazione tra la zona di accoglienza e quella operativa.

Le risposte (i referti) sono consegnate normalmente dal giorno stesso ai 3 giorni lavorativi, fatte salve specifiche necessità lavorative.

Le risposte urgenti vengono consegnate in giornata compatibilmente con i tempi tecnici previsti per l'esecuzione.

Dal 06.09.2017 il Laboratorio si è aggregato alla rete di Laboratori "Rete Romana Diagnostica", decidendo di inviare i propri campioni, per lo svolgimento della fase analitica, al Laboratorio Cerba Healthcare Lazio S.r.l.

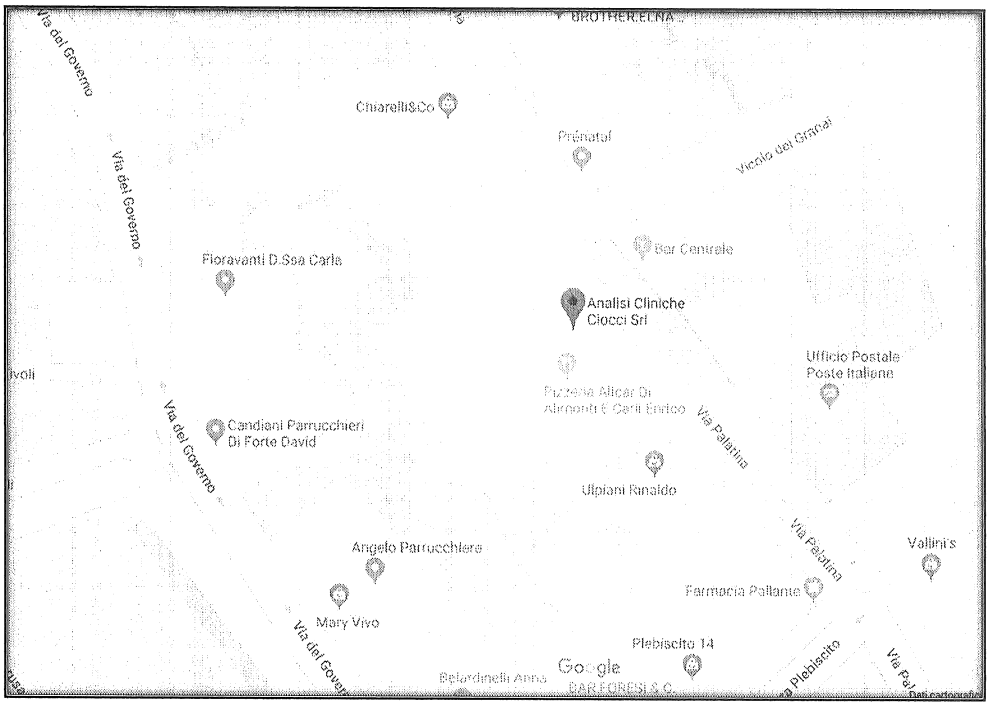
Accettazione – Documenti Necessari

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 679/2016, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle 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.

LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTE I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DI ALCUNI ESAMI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.

SEZIONE II

COME RAGGIUNGERCI



VIA PALATINA 19, 00019 Tivoli (RM), Italia (Lazio).

Il laboratorio si trova al centro storico (zona ZTL), a 10 m dall'ufficio postale generale di Tivoli.

SEZIONE III

VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI

LA VISIONE

La nostra strategia è fare del **Laboratorio Analisi Cliniche Ciocci S.r.l.** un riferimento nel territorio cittadino, per l'offerta dei servizi assistenziali e diagnostica di medicina laboratoristica.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i seguenti punti:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e nelle persone;
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni professionali;
- migliorare lo standard di erogazione dei servizi.

LA MISSIONE

Il **Laboratorio**, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate, si pone i seguenti principi guida:

1. Contribuire a migliorare la salute dei Pazienti
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale
3. Assicurare una corretta pratica professionale ed un comportamento coerente
4. Operare secondo le linee guida nazionali, adottando procedure operative standard validate
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori
6. Operare in ambiente adeguato
7. Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno
8. Garantire il segreto professionale
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti:

Prestazioni Tecnico Professionali

Effettuare un controllo continuo sulle procedure che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio

Migliorare la qualità delle prestazioni percepibili dai Pazienti e dei loro familiari

Risorse Tecnologiche

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento, previsti dalla normativa.

GLI OBIETTIVI

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno con il miglioramento continuo, attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso l'elaborazione di piani con obiettivi concreti e raggiungibili, come descritto nel riesame della Direzione che la Struttura effettua annualmente.

Il **Laboratorio Analisi Cliniche Ciocci S.r.l.** è impegnato in un'azione di miglioramento continuo della qualità dell'attività diagnostica offerta ai pazienti che ad esso si rivolgono.

Il **Laboratorio Analisi Cliniche Ciocci S.r.l.** segue i seguenti criteri nella gestione delle attività necessarie per l'erogazione dei servizi.

a) Accoglienza

- Presenza all'ingresso della struttura, di personale capace di fornire le informazioni richieste
- Attesa in ambiente idoneo provvisto di posti a sedere
- Presenza di personale cui compete la soluzione di problemi legati a controversie amministrative
- Pagamento al momento dell'accettazione o in casi particolari al ritiro dei referti
- E' assicurata assistenza medica in caso di pazienti in difficoltà dopo il prelievo
- La zona di accoglienza è separata, da quella operativa (accettazione, sala prelievi, laboratorio)
- I pazienti accedono alla struttura senza distinzione di sesso, di razza e di religione.
- Le donne in evidente stato di gravidanza o gravidanza a rischio ed i bambini con la febbre hanno la precedenza per effettuare l'accettazione e per il prelievo.

b) Prenotazione

Ha la funzione di garantire l'accesso alle prestazioni in tempo utile alle necessità dell'utente, con particolare attenzione ad individuare soluzioni agevolate per alcune patologie, orari idonei per tipologie particolari di analisi.

Per alcuni tipi di analisi (ad esempio il breath test e lo spermiogramma) è necessario prendere appuntamento telefonicamente o di persona presso la struttura.

c) Esecuzione delle prestazioni

Le prestazioni sono effettuate con il rispetto delle norme deontologiche e nella riservatezza necessaria a salvaguardare la privacy del paziente.

d) Ritiro dei referti

Effettuata l'accettazione, al paziente viene comunicata la data e l'ora del ritiro referto.

Il referto viene consegnato all'interessato o a persona autorizzata in possesso di delega.

e) Igiene ambientale

I locali e le attrezzature che sono a contatto con il pubblico sono disinfettati ogni volta che ciò è necessario per prevenire danni ai pazienti e al personale.

La raccolta del cotone e siringhe dai tavoli di prelievo segue le regole relative all'asporto dei rifiuti ospedalieri/speciali.

Per i rifiuti non ospedalieri si effettua la raccolta differenziata, secondo calendario.

f) Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dall'applicazione del D.Lgs 81/08

Il personale è informato dal responsabile della sicurezza RSPP, sui piani di sicurezza e di evacuazione, nonché sul corretto modo di comportamento nelle fasi analitiche.

Gli standard garantiti per la sicurezza sono:

- controllo impianto elettrico a cura del gestore dell'impianto elettrico
- via di fuga agibile

- segnaletica e istruzione secondo il D.Lgs 81/08
- accesso alla documentazione come prevede il rispetto del D.Lgs 81/08

SEZIONE IV

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI

Standard di Qualità

Il **Laboratorio** assicura che i bisogni e la domanda di salute dei Pazienti sono al centro dell'attenzione, che guida ed orienta tutta l'attività quotidiana.

Pertanto, è fondamentale l'impegno affinché le risposte alle aspettative dell'Utente siano le più appropriate ed efficaci e siano, inoltre, accolte e curate nel rispetto della dignità delle opinioni personali e della riservatezza.

L'Organizzazione:

- Assicura la presenza di personale qualificato
- Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio.

Impegni e programmi di attività e qualità

L'Organizzazione si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale, vedi D.lgs. 81/08 e s.m.i.
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale sanitario
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA			
AREA IN ESAME	**FATTORE DI QUALITÀ**	**INDICATORE**	**STANDARD DI QUALITÀ**
Accesso	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Accesso	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica	Percezione della Qualità > 90% tramite questionario
Accesso	Abbattimento delle barriere architettoniche	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi	Reclami ≤ 1

		facilitati.	
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Modulistica in accettazione.	Reclami ≤ 3
Segnalazione disservizi	Risposte alle osservazioni e/o reclami	Tempi di risposta ai reclami	Entro 15 giorni
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della Qualità > 90% tramite questionario
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso al trattamento dati.	Consensi secondo nuovo RUE 2016/679
Fase preanalitica	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo preparazione esami	Opuscoli sempre aggiornati
Fase analitica	Controlli di qualità	CQI e VEQ del Laboratorio Capofila	Risultati sempre attendibili
Fase post analitica	Rispetto tempi di refertazione	Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nel foglio ritiro

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente 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 può essere inoltrato:

- ❖ compilando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione,
- ❖ verbalmente,
- ❖ tramite lettera,
- ❖ mediante segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica.

Il Legale Rappresentante provvederà a risolvere le problematiche sollevate nel più breve tempo possibile, informandone il Paziente qualora il reclamo sia stato presentato in forma non anonima. Nei casi di non immediata soluzione, il Legale Rappresentante predisporrà l'attività istruttoria ed il Paziente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è il Legale Rappresentante.

DIRITTI E DOVERI

L'Utente ha diritto di:

- ✓ ricevere il miglior servizio possibile con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche

- ✓ usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata
- ✓ ricevere un'informazione completa riguardo alle prestazioni erogate
- ✓ ottenere informazioni relative alle prestazioni fornite, alle modalità di accesso a queste ed alle rispettive competenze
- ✓ ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato
- ✓ essere informato su tutte le possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche se da effettuarsi presso altre strutture
- ✓ riservatezza di tutti i dati della sua malattia e alla riservatezza di tutte le circostanze inerenti alla medesima
- ✓ formulare reclami che debbono essere raccolti ed esaminati ed il cui esito deve obbligatoriamente essergli comunicato.

L'Utente ha il dovere di:

- ✓ mantenere sempre un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti: è opportuno che l'utente collabori con il personale medico, infermieristico, tecnico;
- ✓ collaborare con i medici ed il personale, fornendo informazioni chiare e precise;
- ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che vi si trovano come se fossero propri;
- ✓ evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali-valori:

Uguaglianza e Rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola Persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della Persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità ed Obiettività: ogni Persona che presta servizio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'Organizzazione assicura la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Organizzazione è in grado di provvedere ad una effettiva continuità dei servizi tramite la collaborazione con strutture esterne, controllate e certificate.

Diritto di scelta: ogni Persona, ove sia consentito dalle normative vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

Il Paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai Sanitari.

Partecipazione: è garantito il diritto della Persona a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.
L'Utente può prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso attraverso la somministrazione di un questionario per esprimere la propria opinione e valutazione sui servizi erogati. La struttura, inoltre, dispone di una bacheca riservata alle Associazioni.

Efficienza ed efficacia

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

- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei Pazienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001
DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"
D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"
DCA U00342 del 21/10/2014 "Linee Guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi"