

CARTA DEI SERVIZI

Studio Diagnostico Pantheon S.r.l.

Emesso da
Approvato
Roma, 22/01/2021

CARTA DEI SERVIZI

| | |
|---|--------|
| PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI GENERALI | Pag.2 |
| INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI | Pag.4 |
| PRINCIPI E OBIETTIVI GENERALI | Pag.6 |
| ISTRUTTORIA SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' | |
| Accoglienza | Pag.9 |
| Prenotazione | Pag.9 |
| Esecuzione delle prestazioni | Pag.10 |
| Ritiro dei referti | Pag.10 |
| Igiene ambientale | Pag.11 |
| Sicurezza | Pag.11 |
| Utenti e qualità tecnica | Pag.12 |

Principi e obiettivi generali

Le necessità progressivamente crescenti degli utenti, la loro sempre maggiore consapevolezza del proprio diritto alla salute e la comparsa in documenti di legge dello Stato del concetto di “qualità delle prestazioni rese” hanno indotto la Direzione dello Studio Diagnostico Pantheon S.r.l. di far proprie le istanze del cittadino/utente per migliorare i propri requisiti in termini di Qualità.

La natura privata della struttura non impedisce di condividere la cultura che considera la salute come diritto costituzionale universale raccogliendo tutte le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Anche questo fine, e per poter meglio garantire gli aspetti qualitativi del servizio, questa struttura ha voluto impegnarsi nel processo di acquisizione della certificazione di qualità, obiettivo raggiunto con il conseguimento della certificazione di qualità secondo lo standard, prima ISO 9001:2000 e poi ISO 9001:2008.

Nello scrivere la Carta dei Servizi della struttura si è fatto riferimento a suggerimenti emanati a livello europeo e a livello istituzionale secondo i seguenti criteri:

a. Eguaglianza L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione. Opinioni politiche e razza.

b. Imparzialità. Il comportamento nei confronti dei clienti è conforme ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni; il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e della attività già programmata.

c. Continuità. La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

d. Diritto di scelta. L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo CONSENSO INFORMATO. Ha, inoltre, a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che del personale infermieristico secondo le rispettive competenze.

e. Efficienza ed efficacia. L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

f. Partecipazione. I clienti e le organizzazioni dei cittadini devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:

- è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e delle norme sulla sicurezza individuale e collettiva;
- vengono acquisite periodicamente le valutazioni dei clienti tramite questionari, monitoraggi organizzati e con l'adozione, per quanto applicabile dall'Analisi

partecipata della qualità;

- viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni dei clienti.

CATEGORIE PERSONE FRAGILI

Lo Studio Diagnostico Pantheon S.r.l. a tutela delle persone fragili e temporaneamente fragili da precedenza alle categorie sottoelencate:

- e.** Donne in gravidanza
- f.** Persone con handicap
- g.** Persone con evidenti traumi
- h.** Bambini con età inferiore a 12 anni

Dati identificativi della struttura

| | |
|----------------------|--|
| Denominazione | Studio Diagnostico Pantheon S.r.l. |
| Collocazione | Via Giustiniani, 12 00186 Roma |
| Amministratore Unico | Dr. Vito Monti |
| Attività svolta | Analisi cliniche di laboratorio e attività ambulatoriale |
| Tel. | (06) 68805685 |
| Fax | (06) 68806358 |
| Partita I.V.A. | 01247611005 |
| ASL Appartenenza | RM 1 |
| Accreditamento | DCA n. 00495/2012 |

Competenze specifiche

| Nome | Qualifica | Compito logistico |
|-------------------|------------------------|---|
| Dott.ssa Mottola | Biologa | Direttore tecnico Laboratorio |
| Ing. Monti | Ingegnere | Resp. Sicurezza |
| Dr. Monti | Biologo | Amministratore Unico |
| Dot. Campo | Gastroenterologo | Direttore Sanitario |
| Sig.ra Salvatori | Impiegata | Accettazione/refertazione |
| Sig.ra D'Andrea | Impiegata | Accettazione/refertazione/ Amministrazione |
| Sig.ra Aloisi | Impiegata | Amministrazione |
| Sig.ra Moretti | Impiegata | Accettazione/refertazione |
| Sig.ra Matteucci | Impiegata | Accettazione/refertazione |
| Sig.ra Canzonetta | Tecnico di Laboratorio | Laboratorio |
| Sig.ra Suszcz | Tecnico di Laboratorio | Laboratorio |
| Sig. Pirchio | Biologo | Responsabile sala prelievi |
| Sig.ra Lioni | Infermiera | Sala Prelievo |
| Sig. Basilici | Impiegato | Servizi Generali |

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI GENERALI

La struttura attuale prosegue l'attività iniziata nel 1961 come laboratorio analisi interno alla Camera dei Deputati, poi aperto al pubblico nella seconda metà degli anni '70. Nel tempo si è sempre più caratterizzata per poter soddisfare le esigenze di un certo tipo di clientela che necessita di attenzioni particolari, sia per le evidenti esigenze di discrezione e per la necessità del quasi azzeramento dei tempi di attesa alla reception, sia per l'elevata professionalità richiesta.

Si è consolidato, negli anni, un ottimo rapporto con le strutture mediche della Camera dei Deputati, del Senato della Repubblica e della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

La particolare collocazione topografica ne fa un naturale punto di riferimento per molti stranieri che vivono a Roma o che a Roma sono di passaggio.

La società è convenzionata con la Regione Lazio in regime di accreditamento provvisorio, ha una convenzione con il FASI e la FISDE, ha una convenzione con il CRAL della Banca Nazionale del Lavoro, con la MEDITAL Assistance e la Mediconsult (due organizzazioni che operano nel campo dei servizi di medicina privata).

Il centro sito in Via Giustiniani 12 con ingresso autonomo, all'interno di Palazzo Patrizi, è dislocato su due livelli:

- Al primo piano, su una superficie di circa 180 mq si trova la sala di attesa, la reception e quattro sale da visita, di cui due adibite anche a sala prelievi, nonché uno dei bagni per il pubblico. Attualmente vi si svolgono le attività di medicina specialistica e la diagnostica ecografica (cardiologica, vascolare, urologica e internistica).

- Al piano seminterrato, su una superficie di poco superiore ai 400 mq, si trova una sala di radiologia con annessa una sala visita con bagno interno; si trova una zona dedicata alle terapie fisiche (quattro sale per i trattamenti) con bagno per il pubblico, piccola attesa e spogliatoio per il personale addetto; infine vi è collocato un laboratorio di analisi cliniche, microbiologiche che dispone di un bagno per il personale.

Il laboratorio è ottimamente attrezzato sia per lo svolgimento delle analisi di routine che per le determinazioni immunometriche ed è perfettamente a norma con la legislazione vigente sia per le dotazioni che per gli impianti.

L'attività nel suo complesso occupa circa 30 persone tra personale dipendente e collaboratori, oltre ai medici specialisti, ed è articolata secondo le seguenti branche di attività:

Servizi di Medicina specialistica:

- Chirurgia generale
- Angiologia
- Cardiologia
- Ginecologia
- Endocrinologia
- Ortopedia
- Oncologia
- Medicina Interna
- Medicina generale
- Dermatologia
- Otorinolaringoiatria
- Gastroenterologia
- Oculistica

- ❑ Medicina fisica e riabilitativa e riabilitazione e recupero funzionale
- ❑ Urologia

Servizi Diagnostici:

- ❑ Laboratorio di Analisi Cliniche e microbiologiche
- ❑ Service Diagnostico per Laboratori esterni
- ❑ Check-up
- ❑ Radiologia
- ❑ Diagnostica Cardiologica e Vascolare (Colordoppler, Holter, ECG, ecc.)
- ❑ Diagnostica Ecografica
- ❑ Uroflussimetria

Tale servizio viene assicurato dallo Studio Diagnostico Pantheon S.r.l. in quanto:

- in possesso degli spazi, della tecnologia, delle professionalità e delle caratteristiche gestionali richieste dalla vigente normativa del settore,
- in possesso della prescritta autorizzazione all'apertura ed all'esercizio rilasciata dalla competente autorità comunale, nello status di soggetto erogatore privato provvisoriamente accreditato dal Servizio Sanitario della Regione Lazio.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

Il laboratorio può essere raggiunto facilmente, essendo situato al centro della Città di Roma è raggiungibile con mezzi pubblici dalle zone limitrofe e dalla stazione ferroviaria Roma Termini.

Il laboratorio è collocato su due piani : al primo piano la struttura del Laboratorio è composta da una sala di attesa, desk di accettazione, 2 sale prelievi, due studi medici, 1 bagno Clienti, al seminterrato 3 laboratori, 1 spogliatoio per il personale, uno spazio definito per il lavaggio ed il trattamento del materiale d'uso e uno spazio definito per lo stoccaggio e la gestione dei rifiuti.

Il sistema telefonico è presente in tutte le stanze a partire da una centralina comune.

In assenza del personale destinato alla telefonia, è inserito un disco che informa i clienti sulle procedure di accesso.

Nella sala d'ingresso è disponibile una comoda sala di attesa dove il paziente può attendere l'espletamento della procedura di accettazione e l'ingresso alla sala prelievi.

Il paziente al desk di accettazione viene informato sulle tariffe previste per le prestazioni richieste, su altre modalità importanti per la raccolta del materiale da analizzare e sui tempi tecnici per il ritiro delle risposte. Il paziente viene chiamato numericamente sia nella fase di accettazione che nella fase del prelievo tramite chiamata numerica

E' predisposto un foglio al momento dell' accettazione per il consenso al trattamento dei dati. All'accettazione vengono stampate le etichette riportanti il tipo di prelievo da eseguire. Le stesse vengono consegnate al medico prelevatore che provvederà a preparare il materiale necessario (provette, vetrini, tamponi ecc.) a seconda delle prestazioni richieste.

L'utente partecipa al pagamento della quota di spesa del SSR (ticket) mediante contanti, assegni, carta di credito o bancomat.

Per avere informazioni telefoniche circa problemi con impegnative del SSN, preventivi di spesa, appuntamenti per particolari indagini, chiamare in orario dalle ore 11-18.30

- **Orario prelievi:** dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 10,30 (senza appuntamento). Per richieste di esami che prevedono una preparazione particolare, è necessario apposito appuntamento (vedi allegato preparazione esami).

- **Accettazione campioni da servizi collegati:** dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Con la Carta dei servizi inoltre lo Studio Diagnostico Pantheon S.r.l. assume il **“Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove Carte dei diritti del cittadino”** del Tribunale per i **diritti del malato**, che viene riportato per esteso, realizzando direttamente alla sua attuazione:

1. diritto al tempo: ogni cittadino ha il diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori sanitari e dell'amministrazione; i servizi sanitari hanno il dovere di fissare i tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard e in relazione al grado di urgenza del caso. I servizi sanitari devono garantire ad ogni individuo l'accesso ai servizi, assicurando la loro immediata iscrizione nel caso di liste di attesa. Ogni individuo che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy. Nel caso in cui i servizi sanitari non siano in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve essere garantita la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità comparabile e ogni costo da ciò derivante per il paziente deve essere rimborsato in un tempo ragionevole. I medici devono dedicare un tempo adeguato ai loro pazienti, compreso il tempo dedicato a fornire informazioni.

2. diritto alla informazione e alla documentazione sanitaria: ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo le sue condizioni di salute; i servizi sanitari, così come i fornitori e i professionisti devono assicurare una informazione ritagliata sul paziente, tenendo in considerazione le sue specificità religiose, etniche o linguistiche. I servizi sanitari hanno il dovere di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i fornitori di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo.

3. diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpratica e dagli errori dei medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza. Al fine di garantire questo diritto, gli ospedali e i servizi sanitari devono monitorare continuamente i fattori di rischio ed assicurare che i dispositivi sanitari elettronici siano mantenuti in buono stato e che gli operatori siano formati in modo appropriato. Tutti i professionisti sanitari devono essere pienamente responsabili della sicurezza di ogni fase ed elemento di un trattamento medico. I medici devono essere in grado di prevenire i rischi di errori attraverso il monitoraggio dei precedenti e la formazione continua. I membri di staff sanitari che riferiscono la esistenza di rischi ai loro superiori e/o colleghi devono essere protetti da possibili conseguenze avverse;

4. diritto a misure preventive: Ogni individuo ha il diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia. I servizi sanitari hanno il dovere di perseguire questo fine incrementando la consapevolezza delle persone, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari e libere da costi per i diversi gruppi di popolazione a rischi, e rendendo disponibili per tutti i risultati della ricerca scientifica e della innovazione tecnologica;

5. 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 dal momento di accesso al servizio. Un individuo che richieda un trattamento. Ma non possa sostenere i costi, ha il diritto di ricevere comunque il servizio. Ogni individuo ha il diritto a servizi adeguati, indipendentemente dal fatto che sia stato ammesso in un piccolo o grande ospedale o clinica. Ogni individuo, anche senza regolare permesso di soggiorno, ha il diritto alle cure urgenti ed essenziali, tanto in regime di ricovero che di assistenza esterna. Un individuo che soffra di una malattia rara ha lo stesso diritto ai necessari trattamenti e medicazioni di chi soffre di una malattia più comune ;

6. diritto 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. I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono dare al paziente tutte le informazioni relative a un trattamento o a una operazione a cui deve sottoporsi. Tale informazione deve comprendere i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative. Questa informazione deve essere data con sufficiente anticipo (con preavviso di almeno 24 ore) per mettere il paziente in condizione di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute. I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e comunicare con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica. In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, deve essere coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano. Il consenso informato di un paziente deve essere ottenuto su queste basi. Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento. Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute;

7. diritto alla qualità: ogni cittadino ha diritto a trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard. Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di confort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente ;

8. 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 il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale. Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché i trattamenti medico-chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti. La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso di trattamenti medici e chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni) i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o confermato);

9. diritto all'innovazione: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie. I servizi sanitari hanno il dovere di promuovere e sostenere la ricerca in campo biomedico, dedicando particolare attenzione alle malattie rare. I risultati della ricerca devono essere adeguatamente disseminati;

10. 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. I servizi sanitari devono impegnarsi ad assumere tutte le misure utili a questo fine, come ad esempio fornendo cure palliative e semplificando l'accesso di pazienti ad esse;

11. 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. Il paziente ha diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi, nonché quali medici di famiglia, specialisti od ospedalieri utilizzare. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività. Essi devono rimuovere ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto. Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro;

12. diritto a un trattamento personalizzato: ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze. I servizi sanitari devono garantire, a questo fine, programmi flessibili, orientati quanto più agli individui, assicurando che i criteri di sostenibilità economica non prevalgono sul diritto di cure;

13. diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione. I servizi sanitari devono garantire l'esercizio di questo diritto, assicurando (con l'aiuto di altre terze parti) ai pazienti informazioni circa il loro diritti, mettendoli in condizioni di riconoscere le violazioni e formalizzare il loro reclamo. I reclami devono essere fatti tramite procedure standard e facilitati da istituzioni indipendenti e/o da organizzazioni dei cittadini e non possono pregiudicare il diritto dei pazienti ad avviare un'azione legale o a perseguire procedure di conciliazione;

14. diritto al risarcimento: ogni cittadino ha diritto di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve. Ogni qualvolta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizi sanitario.

ISTRUTTORIA SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ GLOBALE (VRQ)

Per quanto riguarda la Carta dei servizi abbiamo affrontato il problema in modo più conciso individuando gli standard qualitativi e gli impegni ad nove fattori di qualità. Cinque di essi si riferiscono al percorso del cliente e riguardano: **accoglienza, prenotazione delle prestazioni, il prelievo, esecuzione delle prestazioni, ritiro dei referti, reclami e segnalazioni**. Gli altri tre si riferiscono più direttamente alla qualità tecnica della struttura e riguardano: **l'igiene, la sicurezza e le informazioni sull'organico e sulle attrezzature**.

1 Accoglienza

- ◆ Presenza all'ingresso della struttura di personale capace di fornire le informazioni necessarie per la sua utilizzazione in chiave tecnica ed organizzativa
- ◆ Identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento
- ◆ Utilità di un numeratore al fine di consentire un dialogo diretto con la reception senza sovrapposizione di utenti
- ◆ Attesa in Ambiente idoneo provvisto di posti a sedere
- ◆ Indicazione dei servizi igienici
- ◆ Personale competente per la soluzione di problemi legati alle controversie amministrative.
- ◆ Per i disabili è previsto l'invio a domicilio di un medico
- ◆ Viene assicurata assistenza medica in caso di pazienti con difficoltà dopo il prelievamento
- ◆ Informazione sulle eventuali analisi da eseguire in service
- ◆ Il sistema di pagamento avviene al momento della accettazione oppure al ritiro dei referti
- ◆ E' separata la zona di accoglienza da quella operativa (accettazione, sale prelievi, laboratorio).
- ◆ L'esame urgente è segnalato dal paziente nella fase di accettazione in modo da concordare il ritiro anticipato del referto.
- ◆ Eventuali richieste aggiuntive di esami da eseguire sullo stesso campione primario, devono pervenire entro 3 giorni dalla data del prelievo e comunque previo consenso da parte del personale di laboratorio.
- ◆ Per il superamento delle barriere architettoniche è stata predisposta apposita pedana per i disabili.

Viene in ogni caso agevolato e favorito l'utente fragile o appartenente alle categorie protette: pertanto in caso di attesa di più persone allo sportello di accettazione, l'ACC gestirà prioritariamente le suddette categorie cercando di evitare incomprensioni da parte degli altri utenti. L'ACC in ogni caso deve facilitare l'accesso ai soggetti fragili per quanto di propria competenza, ovvero richiedere l'ausilio di altro personale in particolare medico o della Direzione.

2 Prenotazione

- ♦ Ha la funzione di garantire l'accesso alle prestazioni in tempo utile alle necessità dell'utente.
- ♦ Riguarda l'accessibilità, un processo agevolato per particolari patologie, un orario idoneo per tipologie particolari di analisi (ginecologiche, prove da stimolo, indagini strumentali, ecc.)
- ♦ La prenotazione viene effettuata prevalentemente tramite contatti personali, telefonici, fax ed E-mail.
- ♦ Affidare questa fase sempre a personale competente opportunamente preparato.

3 Prelievo

- ♦ Presenza nella struttura di 2 sale prelievo debitamente attrezzate con poltrona prelievo e lettino.
- ♦ Presenza di personale altamente qualificato.
- ♦ Particolare attenzione viene posta nel caso in cui il medico prelevatore osservi disagio, ansia o preoccupazione da parte dell'utente; è sempre importante che l'utente si tranquillo, sereno e che abbia il confort necessario all'esecuzione dell'indagine.
- ♦ Il medico prelevatore facilita l'accesso ai soggetti fragili per quanto di propria competenza.

4 Esecuzione delle prestazioni

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

E' previsto che il referto sia consegnato all'interessato o a persona autorizzata, in busta chiusa o cartellina.

5 Ritiro dei referti

- ♦ I referti sono consegnati nel giorno e nell'ora indicati al paziente e riportati su apposita scheda riepilogativa delle prestazioni richieste.
- ♦ La consegna dei referti, fatta in orario diverso da quello destinato all'accettazione, è un momento fondamentale per fornire al paziente chiarimenti inerenti valori analitici da parte del personale qualificato.
- ♦ Su richiesta scritta dell'interessato essi possono essere inviati a domicilio per posta.
- ♦ Il ritiro del referto avviene per esami pronti in giornata dalle 16.00 alle 20.00. Per quelli non pronti in giornata, il ritiro avviene dalle 11.00 alle 20.00 del giorno indicato nella scheda.
- ♦ Su richiesta scritta dell'interessato essi possono essere inviati a domicilio per posta.
- ♦ La consegna dei referti deve essere fatta in orario diverso da quello destinato all'accettazione
- ♦ Il referto può essere ritirato dalla persona interessata o da persona munita di apposita delega nel rispetto della legge sulla privacy.

6 Segnalazioni dei Clienti e Reclami

- ♦ La raccolta delle segnalazioni e dei reclami dei Clienti è un'attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni.
- ♦ Sono disponibili presso il desk dell'accettazione moduli per la segnalazione di problemi o reclami.
- ♦ Il personale direttivo del laboratorio è sempre presente durante l'orario di apertura per informazioni, chiarimenti o lamentele dell'utenza.

7 Igiene ambientale

- ♦ I locali e le attrezzature che sono a contatto con il pubblico sono disinfettati e sterilizzati per lo meno una volta al giorno, al termine del lavoro.
- ♦ La raccolta del cotone e siringhe dai tavoli di prelievo segue le regole relative all'asporto dei rifiuti ospedalieri.
- ♦ La raccolta del materiale cartaceo avviene in contenitori diversi da quelli ospedalieri ed eliminati nei cassonetti stradali.
- ♦ I servizi igienici per il pubblico e per il personale sono separati e provvisti di quanto è necessario per una buona igiene. Pertanto carta igienica, sapone liquido, asciugamani monouso, chiusura interna dell'ambiente sono in dotazione. I locali ed i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia e di aerazione.

7 Sicurezza

- ♦ Le condizioni di sicurezza sono garantite dalla applicazione del Dlgs 81/2008
- ♦ Il personale è informato a seguito di corsi tenuti in sede dal responsabile della Sicurezza sui piani di sicurezza nonché sul corretto modo di comportamento nelle fasi analitiche. La struttura è sottoposta a verifica periodica secondo la legge Reg.55/87.
- ♦ Appositi cartelli indicano le vie di fuga ed i numeri telefonici da contattare in caso di incidenti nella struttura.
- ♦ Gli standards garantiti per la Sicurezza sono Via di fuga agibile, Segnaletica e Istruzioni secondo il Dlgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni
- ♦ Accesso alla documentazione come prevede il rispetto del Dlgs 196/03

8 Utenti e qualità tecnica

- ♦ Gli utenti possono accedere dopo averne fatto richiesta al Direttore Tecnico della struttura, alla documentazione idonea a valutare la competenza del personale, la qualità tecnica e la manutenzione delle attrezzature.
- ♦ Potrà altresì prendere visione dei registri della qualità analitica intra e interlaboratorio che la struttura deve avere per legge.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Informazioni al pubblico

- Lo studio Diagnostico Pantheon S.r.l. ha esposto all'interno della propria struttura la Carta dei servizi
- Ha realizzato un foglietto informativo (un semplice formato Uni stampato in fronte e retro) contenente le informazioni più importanti della Carta dei servizi, una sorta di Vademecum per il buon uso della struttura comprendendo fra l'altro, l'indicazione delle persone a cui ci si può rivolgere per dirimere reclami, le principali istruzioni di sicurezza igienica e antincendio e l'invito a segnalare tutti i malfunzionamenti.
- La cartellonistica interna. Per quanto riguarda la cartellonistica si è pensato di esplicitare gli standards e gli impegni nei luoghi in cui essi devono essere concretamente rispettati (per esempio nelle sale di aspetto quali sono gli standards di accoglienza, nei gabinetti le dotazioni che sono presenti e così via). Ciò potrebbe facilitare la raccolta di segnalazioni e di reclami già presente, orientandola a produrre informazioni più determinate e quindi maggiormente utilizzabili per la individuazione delle azioni correttive. La cartellonistica inoltre, può informare i clienti sulla possibilità di accedere alla documentazione individuata nella istruttoria sui fattori di qualità e alla stessa Carta dei Servizi
- Sito Web: www.studiodiagnosticopantheon.it

Gestione dei reclami

La gestione dei reclami avviene tramite i seguenti due punti:

- ricevimento dei reclami e delle osservazioni
- risposta ai medesimi e catalogazione dei reclami e delle osservazioni.

Nel caso che il reclamo o la lamentela siano espressi verbalmente ad un rappresentante della Direzione è dovere di chi riceve detto reclamo compilare l'apposito modulo ed inoltrarlo secondo la procedura interna.

Relazioni con il pubblico.

Presso il laboratorio è stato istituito un Ufficio con un Responsabile per le relazioni con il pubblico che svolge essenzialmente le seguenti funzioni:

- gestire i reclami con la procedura di seguito indicata:
 - a) ricevere le osservazioni, le opposizioni, le denunce e i reclami presentati in via amministrativa dai soggetti contro gli atti e i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;
 - b) dare tempestiva risposta ai ricorrenti su delega del Direttore Tecnico, per le segnalazioni di più agevole definizione;

- c) predisporre l'istruttoria per i reclami di maggior complessità e fornire al Direttore Tecnico il parere per la loro definizione;
- d) fornire agli utenti e, in generale, ai soggetti individuati tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente, dalla Carta dei Servizi dell'azienda e dal regolamento dei diritti e dei doveri;
- e) predisporre la lettera di risposta al ricorrente verificando che in tale lettera sia anche precisato che, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.Lgs. 502/92 modificato delle opposizioni delle denunce e dei reclami, non preclude la proposizione di impugnative in sede giurisdizionale.
- f) curare l'informazione generale al pubblico verificando l'efficacia degli strumenti adottati;
- g) condurre controlli periodici sul rispetto della Carta dei Servizi

Monitoraggio dei servizi.

Gli strumenti generalmente individuati sono:

- questionari rivolti al pubblico nei quali si chiedono anche giudizi soggettivi;
- la catalogazione e l'elaborazione delle attività di reclamo;

I risultati dell'elaborazione dei questionari vengono esposti nella bacheca della Qualità.

Gestione del contenzioso

Nel paragrafo dedicato alle relazioni con il pubblico è già stata illustrata la procedura per il trattamento dei reclami prevista per una azienda pubblica. Nel caso dell'ambulatorio privato, essa può essere consistentemente semplificata ma sembra opportuno, anche per una maggiore responsabilizzazione del personale, mantenere la forma scritta almeno per i casi che mettono in questione la deontologia professionale e il buon funzionamento dell'organizzazione.

Il DPCM del 19/9/95 propone anche forme di reciproco sanzionamento in caso di inadempienza. (per esempio, l'ambulatorio deve corrispondere un indennizzo al cliente se una prestazione programmata non viene svolta e non è stato dato tempestivo avviso, al contrario il cliente deve corrispondere una "multa" se non si presenta e non disdice per tempo la prenotazione). La procedura però sembra non essere di facile applicazione

INDAGINE CONOSCITIVA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

L'indagine eseguita attraverso i nostri questionari di soddisfazione, ha mirato a conoscere il gradimento dei pazienti nei confronti della struttura su alcuni punti:

- (a) Sugli orari dei prelievi e dell'intero servizio
- (b) Sulla puntualità di consegna dei referti
- (c) Sulla soddisfazione di esigenze particolari (urgenze-prelievi fuori orario)
- (d) Sul trattamento da parte del personale medico e di accettazione

Conclusioni: Dai questionari riempiti il giudizio complessivo appare favorevole con invito a prendere in considerazione i punti precedentemente esposti.

SERVICE
LABORATORI DI RIFERIMENTO

C.I.D. Laboratori S.r.l.
Via, di Villa Patrizi, 22A Roma

BIOS SPA
Via D. Chelini, 39- Roma

GENOMA
Via, di Castel Giubileo, 11

SPALLANZANI
Via Portuense, 292 Roma

Roma, Febbraio 2020

DIRITTI DEL PAZIENTE

La consapevolezza dei propri diritti nei confronti del Servizio Sanitario è un elemento fondamentale per rendere concreto il DIRITTO ALLA SALUTE e garantire il raggiungimento di un “alto livello di protezione della salute umana”.

L’esistenza di tali diritti deve condurre, sia i cittadini che gli altri attori del SSR, a porre in essere ogni azione necessaria ad attuarli e a far sì che la salute si realizzi come **diritti dell’individuo e interesse della collettività**.

CURE MEDICHE

-Il cittadino ha diritto di usufruire della prevenzione sanitaria e di ottenere cure mediche di qualità, adeguate al proprio stato di salute;

-ogni paziente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche.

INFORMAZIONE

-Il cittadino deve ricevere le informazioni relative alle prestazioni fornite dalla struttura sanitaria e alle modalità per accedervi;

-il medico deve fornire al paziente informazioni complete e comprensibili sulla diagnosi, sulla prognosi sulle prospettive e sulle eventuali alternative diagnostiche terapeutiche, nonché circa le prevedibili conseguenze delle scelte operate.

Pagina 4

La Carta dei Servizi Sanitari

Le strutture erogatrici di servizi sanitari elaborano la carta dei servizi, un documento programmatico che, fra l’altro, contiene le seguenti informazioni:

- servizi offerti e modalità di erogazione;
- impegni in merito alla qualità dei servizi;
- metodo di verifica e controllo degli impegni assunti;
- forma di tutela per i cittadini.

CONSENSO

-Il paziente deve ricevere le informazioni che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a interventi diagnostico-terapeutici; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o diagnosi conseguenti al trattamento;

-Quando in regime di una situazione di emergenza, nella quale il ritardo possa comportare pericolo per la salute del paziente, e il consenso appropriato non può quindi essere ottenuto, si potrà procedere immediatamente a qualsiasi intervento medico indispensabile per la tutela della salute della persona interessata;

- I desideri precedentemente espressi da parte del paziente a proposito di un intervento medico, saranno tenuti in considerazione – ove possibile- anche se al momento dell’intervento stesso egli non sia più in grado di confermare la propria volontà.

PRIVACY

- Al cittadino che entra in contatto con i medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche, acquisto di farmaci e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza e dignità. Per questa ragione:
 - Se un cittadino viene portato in pronto soccorso o viene ricoverato, l'organismo sanitario può dare informazioni sul suo passaggio o la sua permanenza solo ai parenti, conviventi, conoscenti e personale volontario. Se l'interessato è cosciente e capace, deve essere preventivamente informato e poter decidere a chi può essere comunicata la notizia;
 - disabili, anziani, minori e pazienti soggetti a trattamenti medici invasivi hanno diritto ad una particolare attenzione.
 - Per garantire la riservatezza dei colloqui, presso gli sportelli, devono essere previsti appositi spazi, opportunamente segnalati, oltre i quali gli utenti possono attendere il proprio turno.
 - I referti diagnostici, i risultati delle analisi e i certificati possono essere rilasciati a persone anche diverse purché munite di delega scritta.
 - Nelle sale di aspetto il paziente deve essere avvisato del proprio turno, senza che il suo nome venga divulgato ad alta voce. Occorre adottare soluzioni alternative, come ad esempio l'attribuzione di un codice di prenotazione.
 - Ogni dato relativo allo stato di salute del paziente è coperto dal segreto professionale.

SOGGETTI DEBOLI

- I cittadini disabili hanno il diritto all'eliminazione delle barriere architettoniche.
- I pazienti non autosufficienti devono ricevere un'assistenza adeguata da parte del sistema.

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

- Il cittadino ha diritto alla sicurezza e alla qualità dei servizi.
- Le prestazioni sanitarie devono essere fornite da personale competente e qualificato.
- Le strutture e le strumentazioni sanitarie devono essere adeguate al tipo di prestazione o di servizio erogati

IL TICKET

Il servizio sanitario garantisce la tutela della salute e l'accesso ai servizi a tutti cittadini. Per alcune prestazioni è necessario il pagamento diretto da parte dell'utente di una quota limitata di spesa (ticket), dal quale sono esonerate le categorie di utenti che hanno i requisiti richiesti dalla legge. Per acquisire informazioni sul regime di esenzione è possibile rivolgersi all'U.R.P.

ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO

I cittadini italiani hanno diritto a forme di assistenza diverse a seconda dello Stato estero in cui si recano, della durata della permanenza e delle motivazioni del soggiorno (ad esempio turismo, motivi di studio o di lavoro, cure ad alta specializzazione-).

La Tessera Sanitaria è anche Tessera Europea di Associazione Malattia. Garantisce, infatti, a coloro che si recano in temporaneo soggiorno in uno degli stati della UE, nonché in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera, di fruire delle cure che si rendessero necessarie. La Tessera Sanitaria non può essere utilizzata per godere di cure ad alta specializzazione all'estero (cure programmate).

ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO

- Il cittadino ha diritto a ricevere:
 - una gestione amministrativa e organizzativa efficiente,
 - all'erogazione di servizi secondo standard di qualità ed efficienza,
 - all'eliminazione di inutili ritardi.