



CARTA dei SERVIZI

INDICE

- INTRODUZIONE
- PRINCIPI FONDAMENTALI
- SERVIZI OFFERTI
- MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI
- BARRIERE ARCHITETTONICHE E SERVIZIO A DOMICILIO
- ATTIVITÀ PRESCRITTIVE PER L'UTENTE
- CONTROLLO DELLA QUALITÀ
- REFERTI E TEMPI DI CONSEGNA
- COSTO DEL SERVIZIO
- PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO
- INDICATORI DI EFFICIENZA
- PUBBLICAZIONE

Introduzione

Questo documento costituisce il n/s Codice di Comportamento, ed è stato redatto dalla Direzione del Laboratorio di Analisi Cliniche "OBIOS" e Studi Medici allo scopo di rendere pubblico ed ufficiale il proprio Programma di Gestione dell'Attività Sanitaria che svolge istituzionalmente.

Esso è rivolto all'attenzione del Cittadino/Utente e a tutti gli Enti che hanno titolo nel settore sanitario, nei cui confronti, in modo trasparente e chiaro, l'Azienda assume l'impegno di rispettare e svolgere al meglio delle proprie capacità, quanto di seguito viene affermato.

E' diritto/dovere di ogni Utente di questo Laboratorio, esigere e controllare che gli impegni assunti siano rispettati e di segnalare tempestivamente a questa Direzione qualsiasi forma di disservizio dovesse manifestarsi nell'erogazione delle prestazioni richieste.

Analisi Cliniche O'Bios srl - accreditato SSR

Principi fondamentali

I principi cui si attengono le procedure organizzative, gestionali e di pianificazione dell'Azienda sono:

- **DIRITTO DI SCELTA:** Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito dei servizi offerti, la struttura cui rivolgersi.
- **UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ:** Il Laboratorio "O'BIOS" e Studi Medici rispetta i criteri di uguaglianza di trattamento a tutti i cittadini senza alcuna distinzione ed assicura un comportamento deontologicamente equanime da parte del personale che opera nella struttura. I servizi sono erogati in costanza dal lunedì al sabato al fine di garantire la continuità delle prestazioni.
- **RISERVATEZZA E TUTELA:** Il laboratorio "O'BIOS" e Studi Medici s'impegna a garantire ed assicurare la scrupolosa riservatezza del trattamento dei dati d'ingresso e di uscita, al fine di ribadire la piena concordanza con i principi riconosciuti del Diritto alla Salute e della Privacy, in conformità al D.Lgs 196/2003 cui la società si è adeguata. A tale scopo l'ambiente di ricevimento è separato dalla sala di attesa per consentire la necessaria riservatezza alle esigenze dell'Utente.
- Inoltre, il Personale di Segreteria per ogni paziente/utente richiede il "Consenso Informato" sulle finalità del trattamento dei dati e si riserva di richiedere altresì il consenso in merito al trattamento dei dati personali in formato telematico qualora venga attivato il servizio di "refertazione on line" per facilitare l'accesso al proprio referto.
- **QUALITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'impegno nell'adeguare nuovamente entro breve tempo il proprio Sistema di Gestione Qualità certificato fino al 2016 in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 coinvolge l'intera struttura aziendale. La gamma dei servizi offerti costituisce una garanzia certa per l'Utenza definendo al tempo stesso in modo inequivocabile gli obiettivi ed i relativi indici di qualità da mantenere e migliorare.

Servizi Offerti

Il Laboratorio "O'BIOS" è in grado di eseguire tutte le Analisi consentite dall'accreditamento istituzionale definitivo (DCA Regione Lazio n. 303 del 2013)

L'elenco dettagliato delle prestazioni autorizzate, secondo il Nomenclatore Tariffario Regionale (NTR) che include sia prestazioni convenzionate, sia non convenzionate, è a disposizione dell'Utenza sul sito web e presso l'Ufficio Accettazione/Informazioni.

Nel caso di richieste di prestazioni particolarmente complesse e/o poco frequenti, il Laboratorio "O'BIOS" si avvale anche delle convenzioni stipulate con altri Laboratori (service) specializzati e certificati di cui, comunque, si fa garante assumendo l'intera responsabilità nei confronti dell'Utente della correttezza e della gestione dei risultati.

Studi Medici

Sono operative c/o la struttura le seguenti attività specialistiche:

Analisi Cliniche O'Bios srl - accreditato SSR

- Diagnostica per immagini: Ecografia addome completo (superiore ed inferiore)
Ecografia degli Organi superficiali tra cui anche
Ecografia tiroidea ed Ecografia dei tronchi sovraortici o TEA ed Ecografia articolare
Ecografia Cardiologica
Ecografia Ostetrico-Ginecologica
- Dermatologia Visita Specialistica per patologie della Pelle e Mucose
- Dietologia e Nutrizione Visita Specialistica per valutazioni nutrizionali, diete e percorsi personalizzati

E' stata già avviata la pratica di richiesta per l'estensione dell'autorizzazione da parte della Regione Lazio ed ASL all'esercizio di ulteriori attività Specialistiche quali Endocrinologia e Malattie del Ricambio, Cardiologia e Patologie Cardiovascolari, Ginecologia ed Ostetricia.

NB

Per coloro che devono effettuare esami di Diagnostica per immagini e Visite Specialistiche si richiede la prenotazione anche telefonica da effettuarsi negli orari di apertura dello Studio c/o la Segreteria o direttamente attraverso contatto telefonico con lo Specialista di riferimento.

Alcuni esami richiedono preparazioni o accortezze alimentari particolari, le cui indicazioni verranno fornite al paziente al momento della prenotazione.

Il referto di visite Specialistiche viene consegnato direttamente dallo Specialista. È opportuno portare sempre gli esami precedenti o qualsiasi informazione utile (cartella clinica) inerente all'esame da eseguire e non, al fine di poter avere un quadro clinico il più completo possibile ottimizzando la prestazione dello Specialista.

Modalità di fruizione dei Servizi

L'Utente può accedere ai locali del Laboratorio negli orari stabiliti dal Lunedì al Venerdì:

- Orario di Segreteria h 7.30-17.00
- Prelievi h 7.30-10.30
- Ritiro Referti h 10.30-17.00 munito del tagliando per il responso o eventuale delega

Il Sabato il Laboratorio seguirà il seguente orario :

- Orario di Segreteria h 7.30-14.00
- Prelievi h 7.30-10.30
- Ritiro Referti h 10.30-14.00 munito del tagliando per il responso o eventuale delega

Analisi Cliniche O'Bios srl - accreditato SSR

Su richiesta dell'Utente i referti in busta chiusa possono essere consegnati a persone diverse dall'utente stesso in possesso di delega. Nel completo rispetto della privacy si dispone di una procedura standardizzata dal 2017 che tutela i dati più sensibili tra cui stato di gravidanza ed affezioni epatiche.

Per le urgenze, segnalate dal medico proponente, i responsi vengono consegnati nello stesso giorno del prelievo nei limiti della tempistica richiesta dalle metodiche specifiche. Nel caso, non infrequente, di problemi (errori, omissioni, inesattezze) su quanto dichiarato dall'Utente o sulla documentazione presentata a sostegno, l'Uff. Accettazione garantisce il massimo impegno del suo personale a fornire le giuste informazioni per la soluzione delle carenze cercando di alleviare, per quanto è nelle sue possibilità, il disagio dell'Utente.

Barriere architettoniche e servizio a domicilio

Nei locali del Laboratorio O'BIOS sono state eliminate le barriere architettoniche grazie all'uso di un elevatore per disabili che consente l'accesso al laboratorio a tutti gli Utenti.

Ciò nonostante, per gli Utenti anziani non autosufficienti, e comunque, per tutti coloro in cui l'accesso ai locali costituisce forte difficoltà e disagio, su richiesta anticipata, è organizzato un servizio a domicilio di prelievo e raccolta dei campioni, nel rispetto delle personali esigenze, provvedendo anche al recapito domiciliare dei referti.

Attività prescrittive per l'Utente

Per una idonea raccolta dei campioni biologici e per una corretta preparazione al prelievo del sangue, il personale addetto all'Uff. Accettazione fornisce, in modo sintetico e chiaro, l'elenco delle prescrizioni cui attenersi per la specifica attività di Analisi, incluso il "Consenso Informato all'atto medico" già sopra menzionato.

Dato che è proprio la non ottemperanza alle prescrizioni la causa prima di risultati di dubbia attendibilità, il Personale incaricato è particolarmente sensibilizzato a tale problema, affinché si presti a fornire all'Utente ogni ulteriore chiarimento necessario ai fini dell'attendibilità dell'esito della prestazione.

Controllo della Qualità del servizio

Il Laboratorio esplica il suo processo di erogazione del servizio in tre fasi:

- Fase pre-analitica (contatto con l'Utente, accettazione della richiesta, consegna campioni al personale addetto e prelievo)
- Fase analitica (esecuzione delle Analisi)
- Fase post- analitica (validazione dei dati, refertazione e consegna dei risultati)

La Direzione dichiara che il Referto che ne deriva è garantito dalle modalità/procedure d'esecuzione standardizzate applicate in tutte le fasi e dal controllo di qualità che su di esse viene costantemente effettuato con modalità collaudate dall'esperienza maturata nel corso degli anni.

E' proprio in virtù di detto controllo puntuale che è possibile ridurre il margine di errore e, comunque di capire dove e perché si è verificato, affinché si adottino le opportune azioni volte a far sì che non si ripetano successivamente.

Analisi Cliniche O'Bios srl - accreditato SSR

Poiché l'essenza del processo produttivo è costituita dalla fase analitica in cui hanno importanza fondamentale:

- la competenza del Personale tecnico addetto
- la qualità della strumentazione in uso e dei reagenti

I maggiori sforzi della Direzione sono volti

- all'acquisizione della tecnologia più avanzata nel campo della strumentazione, scegliendo le migliori Aziende fornitrici di attrezzature e reagenti presenti sul mercato, ritenendo fondamentale il loro contributo di esperienza e professionalità alla qualità della propria fase analitica
- ai regolari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria volti a garantirne la massima efficienza e affidabilità delle apparecchiature
- all'addestramento del Personale tecnico che ne cura la gestione operativa.

Il Laboratorio esegue con frequenza bisettimanale i Controlli Qualitativi Interni, per ogni parametro previsto, su tutte le apparecchiature di analisi.

Con periodicità diversa il Laboratorio si sottopone a Controlli Qualitativi Esterni, aderendo ad un programma di VEQ "Valutazione Esterna di Qualità", come previsto dai DD.LL. 502/517 ai fini dei requisiti indispensabili di accreditamento e di mantenimento secondo lo schema:

Biochimica-Immunometria

Coagulazione di Base

Tiroide e Fertilità

BioMarcatori Oncologici "Oneworld ACCURACY- ITALIA" emanazione del Gruppo S. Orsola Malpighi di Bologna con cadenza quadrimestrale.

Ematologia "Dasit Group Interlab Control Service" con cadenza bimestrale.

Tempi di consegna per i Referti

- I referti non urgenti sono di norma consegnati il giorno seguente al prelievo, salvo la necessità di particolari indagini che necessitano di ulteriori tempi tecnici.
- I referti classificati Urgenti, vengono di norma consegnati il giorno stesso del prelievo.

Qualora i tempi di risposta non siano precisamente prevedibili l'Utente viene informato telefonicamente della disponibilità del referto.

Si ricorda che, come in applicazione alla legge n. 296/2006 art.1, il mancato ritiro di risultati di visite e/o esami diagnostici di laboratorio, seppur esenti dalla spesa sanitaria, comporta il pagamento per intero della prestazione usufruita. I suddetti riferimenti vengono specificati nel modello di ritiro del referto consegnato al paziente c/o il front-office al momento dell'accettazione; in allegato vi è il modello informativo che viene affisso come previsto dalla normativa.

Analisi Cliniche O'Bios srl - accreditato SSR

Nel corso del 2016 è in previsione l'attivazione della piattaforma già predisposta per il ritiro dei referti on line dando così la possibilità al paziente e al proprio medico Curante di visionare il referto d'interesse in tempi decisamente più rapidi e con minor dispendio di tempo.

Il Costo del Servizio

Le tariffe in convenzione, sono identiche a quelle in vigore presso le strutture pubbliche e sono a disposizione dell'Utenza presso l'Ufficio Accettazione/Informazioni.

Le tariffe per prestazioni in libera professione hanno un loro tariffario e l'ufficio è disponibile per chiarimenti e dettagli. Esiste inoltre un tariffario sociale (ANI) con tariffe vicine a quelle indicate nel tariffario regionale che si metterà a disposizione dell'utente qualora vi siano casi in cui si ritiene opportuna la sua applicazione.

Indicatori di Efficienza

Tempo di attesa per i prelievi Dalla chiamata, per la registrazione della ricetta al front-office, il tempo massimo di attesa per il prelievo e/o consegna liquidi biologici è stimato in 30 minuti

Tempo di risposta ad uno specifico reclamo Dal ricevimento di uno specifico reclamo, il tempo di risposta è stimato in due giorni necessari all'istruzione e ricerca delle cause possibili e la sua rimozione secondo quanto previsto nella procedura delle Non Conformità

Partecipazione e Miglioramento

Raccomandazioni all'Utenza

La Direzione del Laboratorio "O'BIOS" e Studi Medici innanzi tutto sente il dovere di ringraziare tutti coloro che si avvalgono dei propri Servizi e che nel tempo continuano a manifestare fiducia nell'operato di questa struttura.

In questo contesto chiede loro l'impegno di contribuire allo sforzo migliorativo che la Direzione intende perseguire, fornendoci tutti quei suggerimenti, osservazioni e quant'altro possa servire a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e del personale addetto, collaborando alla compilazione del questionario per la raccolta del giudizio degli utenti sul funzionamento del servizio (C.S).

La Direzione ricorda che la segnalazione dei disservizi, eventualmente verificatisi, è un diritto/dovere dell'Utente.

Pubblicazione Carta dei Servizi

La Direzione Generale del Laboratorio "O'BIOS" mette a disposizione degli Utenti la "Carta dei Servizi" disponibile nei locali dell'Azienda e ne informa:

- ASL di riferimento
- I Sigg. Medici di base
- Fornitori con cui collabora
- Enti Convenzionati

Analisi Cliniche O'Bios srl - accreditato SSR