



CARTA DEI SERVIZI SALUS

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
- INDICATORI DI EFFICIENZA
- PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO
- PUBBLICAZIONE

INTRODUZIONE

Questo documento costituisce il n/s *Codice di Comportamento* ed è stato redatto dalla Direzione del **Laboratorio SALUS** 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 segnalare tempestivamente a questa Direzione qualsiasi forma di disservizio dovesse manifestarsi nell'erogazione delle prestazioni richieste.

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 Salus 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 **Salus** si 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 sito ad una distanza tale 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:** 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 **Salus** è in grado di eseguire tutte le Analisi consentite dall'accreditamento istituzionale definitivo (DCA Regione Lazio n. del 2013).

L'elenco dettagliato delle prestazioni autorizzate include sia prestazioni convenzionate secondo il Nomenclatore Tariffario Regionale (NTR), sia non convenzionate ed è raccolto nel "Vademecum Salus" a disposizione dell'Utenza presso l'Ufficio Accettazione/Informazioni. Nel Vademecum sono

Laboratorio Salus srl - accreditato SSR

Via Lionello Matteucci 23 | Rieti 02100 | P.Iva 00094840576

www.salusrieti.it | info@salusrieti.it | tel e fax 0746 202353

esplicate anche le modalità di raccolta dei campioni, la tipologia dei campioni da accettare, la modalità di conservazione degli stessi e la modalità di esecuzione delle prestazioni.

Nel caso di richieste di prestazioni che il Laboratorio **Salus** non esegue internamente, si avvale delle convenzioni stipulate con altri Laboratori (servizio di Service) specializzati di cui, Salus si fa garante assumendo l'intera responsabilità nei confronti dell'Utente in merito alla correttezza e gestione dei risultati prodotti dagli stessi.

MODALITA' 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 - 13.00 e 15:30 - 17:00
- Prelievi h 7.30-10.30
- Ritiro Referti h 10.30 - 13.00 e 15:30 - 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

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, HIV 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'ufficio 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 SERVIZI A DOMICILIO

Nei locali del Laboratorio **Salus**, sono state eliminate le barriere architettoniche grazie alla presenza di un wc per disabili.

Laboratorio Salus srl - accreditato SSR

Via Lionello Matteucci 23 | Rieti 02100 | P.Iva 00094840576

www.salusrieti.it | info@salusrieti.it | tel e fax 0746 202353

Ciò nonostante, agli Utenti per i quali l'accesso ai locali costituisce forte difficoltà e disagio, su richiesta anticipata, il Laboratorio mette a disposizione un **servizio a domicilio** di prelievo e raccolta dei campioni con recapito domiciliare dei referti.

ATTIVITA' PRESCRITTIVE PER L'UTENTE

Per una idonea raccolta dei campioni biologici e per una corretta preparazione al prelievo del sangue, il personale addetto all'ufficio 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 QUALITA' 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 interno 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 ed individuare eventualmente il motivo e le fasi nelle quali si è verificato affinché si adottino le opportune azioni volte a far sì che non si ripeta successivamente.

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 adeguata 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

Laboratorio Salus srl - accreditato SSR

Via Lionello Matteucci 23 | Rieti 02100 | P.Iva 00094840576

www.salusrieti.it | info@salusrieti.it | tel e fax 0746 202353

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 quotidiana i *Controlli Qualitativi Interni* per ogni parametro previsto su tutte le apparecchiature di analisi.

REFERTI E TEMPI DI CONSEGNA

- 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 come ad esempio esami colturali con antibiogrammi il cui tempo tecnico di esecuzione è di circa 48 ore.
- 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.

Nel corso del biennio 2018-2019 è in previsione l'attivazione della piattaforma già predisposta per il ritiro dei referti on line dando così la possibilità al paziente 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 specifico e l'ufficio è disponibile per chiarimenti e dettagli. Esiste inoltre un tariffario agevolato con tariffe inferiori rispetto a quelle previste dal tariffario privato che si applicherà agli Utenti qualora si riterrà opportuno.

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 5
--------------------------------	---

Laboratorio Salus srl - accreditato SSR

Via Lionello Matteucci 23 | Rieti 02100 | P.Iva 00094840576

www.salusrieti.it | info@salusrieti.it | tel e fax 0746 202353

	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

La Direzione del Laboratorio **Salus** innanzitutto 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.

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

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Direzione Generale del Laboratorio **Salus** mette a disposizione degli Utenti la "**Carta dei Servizi**" disponibile nei locali dell'Azienda :

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

AMMINISTRATORE UNICO
Fabrizio Mariotti

Laboratorio Salus srl - accreditato SSR

Via Lionello Matteucci 23 | Rieti 02100 | P.Iva 00094840576

www.salusrieti.it | info@salusrieti.it | tel e fax 0746 202353