

# Carta dei servizi

**Un valido strumento  
per conoscere il centro  
e i diritti del paziente**

*rev. del 15 gennaio 2023*

## PREMESSA

*L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.*

*La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili della struttura organizzativa e con ampio coinvolgimento del personale interno all'azienda.*

*Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo a propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.*

*In ciò, con senso di responsabilità, ci affidiamo a specifiche procedure che abbiamo messo in campo. Procedure particolarmente complesse proprio per garantire al meglio i clienti.*

*La carta, di certo, è solo un punto di partenza per costruire insieme ai clienti un laboratorio in grado di svolgere costantemente il proprio impegno ed il proprio ruolo. Una carta dinamica, in via di costante aggiornamento e definizione in base ai nuovi e continui standard qualitativi che il mercato impone.*

*In quest'ottica riteniamo più opportuno parlare di carte al plurale perché questa iniziativa non si esaurisca con una semplice elencazione di ciò che si offre e di ciò che si potrebbe offrire.*

*Altresì riteniamo opportuno che questa nuova presa di coscienza da parte del CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL coinvolga tutti i clienti nell'ottica della trasparenza dei comportamenti e nella certezza dell'equità di trattamento.*

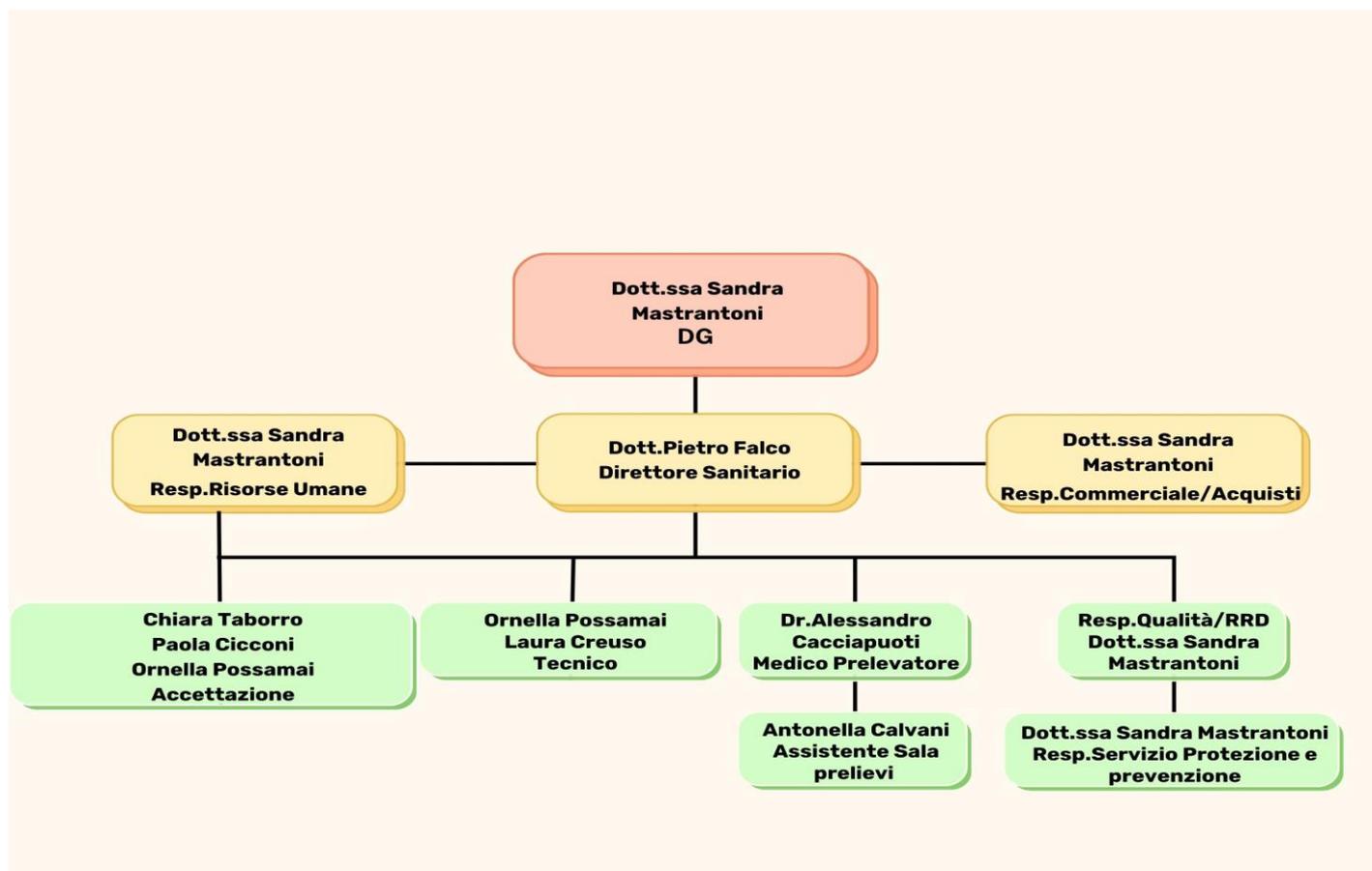
*L'utente, in qualità di cliente, dovrà sempre più essere ascoltato, informato e garantito dal laboratorio.*

*Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni professionali del personale altamente qualificato del CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL.*

*Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.*

*La presente Carta dei Servizi è stata adottata il 15/01/2010 e portata a conoscenza di tutti i soggetti interni al laboratorio.*

## PRESENTAZIONE



*Il CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL, da sempre attento alla qualità dei servizi, riconosce la propria grande responsabilità nell'attività in essere.*

*Responsabilità in merito al rapporto con il cliente, alla professionalità dei propri dipendenti, alla qualità del servizio, alla idoneità delle strutture.*

*A tal fine il Centro cerca, costantemente, di adeguare il proprio servizio in funzione delle richieste del cliente, delle innovazioni tecnologiche e della ricerca scientifica.*

## I SERVIZI

*Il CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL fornisce i seguenti servizi di analisi :*

- \*Laboratorio di Analisi Cliniche*
- \*Visite specialistiche*
- \*Ecografie*
- \*Radiografie*

## **IL LABORATORIO**

*Il Laboratorio è fornito di numerose apparecchiature automatiche, alcune delle quali di ultima generazione, che consentono l'effettuazione delle relative attività in condizione di massima sicurezza ed in tempi brevissimi. In modo tale da fornire rapidamente ai pazienti la refertazione completa delle prestazioni diagnostiche richieste.*

*Il personale impiegato in Laboratorio è altamente qualificato e riceve una adeguata e continua formazione inerente i necessari aggiornamenti tecnico - scientifici.*

*Il laboratorio è aperto al pubblico dalle 07,45 alle 12,45 e dalle 15,30 alle 17,30 dal lunedì al venerdì e dalle 07,45 alle 12,45 il sabato.*

*Per potere eseguire gli esami, gli utenti convenzionati con il SSN debbono consegnare al laboratorio la richiesta di analisi, debitamente compilata da parte del Medico prescrittore (dati identificativi del paziente, diagnosi, elenco delle prestazioni richieste, eventuali prescrizioni inerenti il ciclo analitico, firma e timbro del Medico). Gli esami non convenzionati con il SSN possono essere eseguiti anche su richiesta verbale del paziente.*

*Nei casi urgenti e previa approvazione del Responsabile di Laboratorio, i tempi di refertazione possono essere accelerati. Anche nella stessa giornata compatibilmente con le metodiche di laboratorio.*

*I prelievi si effettuano di norma dalle 07,45 alle 10,00 ma, in casi di necessità si potranno effettuare in qualsiasi orario di apertura, previo accordo con il responsabile del laboratorio. Su richiesta del paziente è possibile eseguire anche prelievi domiciliari (attraverso degli infermieri suggeriti dalla struttura).*

### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

*Gli appuntamenti (nel caso del laboratorio) sono necessari solo per alcuni test e vengono fissati, tenendo conto anche delle necessità del paziente, entro sette giorni. Si ricorda che comunque la quasi totalità delle diagnostiche da noi effettuate viene gestita quotidianamente senza necessità di appuntamento.*

*I tempi di attesa per l'accettazione ed il prelievo si aggirano intorno ai 10 minuti.*

*I campioni biologici, non appena eseguito il prelievo o consegnati in laboratorio, vengono smistati ai vari settori per essere analizzati o adeguatamente conservati.*

*I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile (2 o 3 giorni lavorativi, raramente occorrono più giorni), la data è indicata nella scheda di accettazione in base alle metodiche utilizzate ed al calendario di esecuzione.*

*Per alcuni esami la refertazione è possibile consegnarla anche nel pomeriggio dello stesso giorno.*

*È possibile ritirare i referti il pomeriggio dalle 15,30 alle 17.30.*

*Il centro si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista per l'esito.*

*Il Laboratorio si impegna ad indicare, ove possibile, per ogni indagine effettuata, il metodo con cui è stato eseguita.*

*Alcune analisi vengono eseguite presso i laboratori service di "Synlab Lazio srl" con sede a Roma; i campioni sono ritirati da un loro corriere dal lunedì, al venerdì. Questi esami, vengono consegnati al paziente stampati su carta intestata al laboratorio di service. Gli esami che risultano fuori range vengono a loro volta evidenziati con asterisco a significare che il valore è stato controllato e ripetuto.*

*Al fine di assicurare l'obbligo di controllo della qualità delle prestazioni erogate (D.L. X17/93), il Laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna di qualità per molte tipologie di analisi (VEQ); inoltre, quotidianamente effettua il controllo di quasi tutte le analisi (VIQ).*

*Il laboratorio si impegna a rendere pubbliche le tariffe del SSN e quelle libero professionali, mettendo a disposizione degli utenti l'elenco delle prestazioni con i relativi prezzi.*

*La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi. La strumentazione viene aggiornata e mantenuta frequentemente.*

*La struttura è dotata di gruppi di continuità che consentono l'espletamento del lavoro, senza interruzione, anche in caso di black-out elettrico.*

*Il Laboratorio ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.*

*Il Laboratorio si impegna a diffondere la presente "Carta dei Servizi".*

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

*Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste (contanti o assegno o carta di credito) e preventivamente comunicate all'utente dall'operatore di segreteria, che rilascia fattura.*

## **INFORMAZIONI**

*Il laboratorio al fine di garantire la massima informazione e trasparenza relativamente ai propri servizi, ha attivato un sito web che verrà, nel corso del tempo, ulteriormente arricchito. Nel sito sono contenute informazioni di interesse generale e specifico, in particolar modo relative alle modalità e preparazione dei servizi erogati ed agli orari di apertura/chiusura del laboratorio.*

## **CONTROLLO GESTIONALE**

*Il CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL adotta un sistema di controllo gestionale attraverso l'ufficio di direzione garantendo dialogo ed ascolto con i clienti, utilizzando opportuni strumenti di informazione.*

*Gli standard di qualità, continuamente posti sotto verifica, riguardano principalmente le tempestive risposte alle esigenze del cliente, nonché il qualificato comportamento degli operatori del laboratorio, da un punto di vista professionale e relazionale, ottenuto anche attraverso opportuni momenti di formazione.*

*Gli standard menzionati non possono non tener conto dei singoli clienti e soprattutto della categoria delle persone anziane e dei disabili. A tal fine il CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL si impegna a verificare costantemente la facilità di accesso alla propria struttura.*

*Dunque per poter migliorare il proprio operato, monitorando la soddisfazione del cliente, il CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL ha individuato in alcuni indici di miglioramento i parametri oggettivi di valutazione.*

*Tali indici scaturiscono non solo dalla raccolta di eventuali lamentele degli utenti del servizio, ma anche e soprattutto attraverso la distribuzione del questionario informativo clienti.*

## **PRINCIPI INFORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

*Il Centro diagnostico Fleming srl opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:*

- *l'eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;*

- la qualità e l'appropriatezza degli atti diagnostici e terapeutici;*
- *il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;*
  - *il rispetto della dignità del paziente, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;*
  - *la tutela della privacy, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;*
  - *l'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto;*
  - *la valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti*
  - *tecnologie e professionalità all'avanguardia e costantemente aggiornate.*

*Il tutto nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;*

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

*La Direzione di CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL ha deciso di progettare e rendere operante un "Sistema di Garanzia della Qualità" interno al laboratorio, conforme ai requisiti della norma internazionale EN ISO 9001:2008.*

*Scopo di questa decisione è la volontà di fornire un servizio di alto livello qualitativo per ottenere una continua e totale soddisfazione dei Clienti, garantendo nel contempo una crescente efficienza dell'organizzazione del Laboratorio.*

*Il Sistema Qualità di CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL è basato sui seguenti principi fondamentali:*

- ✓ *Qualità intesa come eccellenza del risultato ed efficienza organizzativa;*
- ✓ *Costante miglioramento dello standard di qualità del servizio fornito;*
- ✓ *Qualità come responsabilità di tutti, Direzione e personale del Laboratorio;*
- ✓ *Anteposizione delle esigenze di Qualità del servizio a tutte le altre;*
- ✓ *Responsabilizzazione del personale nell'assicurare la qualità del lavoro svolto nell'ambito della propria funzione.*
- ✓ *Diffusione della Politica della Qualità a tutto il personale del Laboratorio.*

## COMUNICAZIONI AL CLIENTE

*Sulla base dei principi sopracitati il Laboratorio di CENTRO DIAGNOSTICO FLEMING SRL garantisce:*



*Ed inoltre per i servizi:*

- ✓ **Riservatezza** – Rispetto della privacy (D.lgs 196/2003)
- ✓ **Consegna referti** – Indicazione immediata giorno ed ora del ritiro
- ✓ **Informazioni sulla preparazione del paziente** – Pronte ed immediate
- ✓ **Chiarezza** – informazioni e referti comprensibili da tutti
- ✓ **Ascolto** – Recepimento puntuale delle richieste del cliente

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

	Indicatore di qualità	Standard di qualità
<b>RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI CLIENTI</b>	Tempo di attesa per la consulenza ambulatoriale	15 min
	Tempo di attesa per il laboratorio	15 min.
	Tempo medio di attesa in sala di attesa	15 min
<b>INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA</b>	Documentazione sui servizi	accettazione è consultabile la Carta dei Servizi
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato: - nome e cognome - funzione
<b>PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE</b>	Qualifica degli operatori	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio
	Dotazione e Qualifica del personale medico	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio
<b>QUALITA' DEI SERVIZI</b>	Monitoraggio dei reclami degli utenti	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
	Rilevazione della customer satisfaction	Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti

# MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

## RECLAMI

*Il Centro diagnostico Fleming srl garantisce la 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 fruibilità della prestazione.*

*La tutela è prevista:*

*per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione:*

*per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:*

- della carta dei servizi*
- dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1955 e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 contenente principi sull'erogazione di servizi pubblici;*
- del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento*
- dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti*
- dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.*

*L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:*

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione;*
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata brevi manu in accettazione;*
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;*
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.*

*La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i*

*responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 15 giorni.*

*La tutela degli utenti viene garantita tramite:*

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.**

*Responsabile: Dott.ssa Sandra Mastrantoni*

*Fax 0773.869373*

## **QUESTIONARI**

*Al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima).*

*Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.*

*Oggi è possibile conoscere la soddisfazione del cliente anche attraverso i social.*

## **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

*La Direzione analizzerà le risposte ai questionari (o i giudizi scritti sui social) rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.*