

## *CARTA DEI SERVIZI SANITARI*

---

### Indice

1. Scopo e campo di applicazione
2. Presentazione del laboratorio
3. Diritti e doveri dell'utente
4. Il personale
5. Servizi erogati
6. Percorso di accesso ai servizi
7. Corretta redazione dell'impegnativa
8. Norme relative al pagamento delle prestazioni
9. Modalita' di accesso ed erogazione delle prestazioni
10. Tempi di risposta, consegna dei referti e consenso informato
11. Privacy
12. Standard di qualita': impegni e programmi
13. Esami in service ("outsourcing") – trasporto dei campioni biologici
14. Informazioni generali per l'utente

## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri nel DPCM 19.95.1995 "schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari" e ai principi descritti nella Carta Europea dei Diritti Del Malato.

Essa non è altro che uno strumento che regola i rapporti tra L'utente e il Consorzio Biofleman, al fine di garantire gli standard di qualità dei servizi offerti.

Nella presente sono descritti i servizi offerti all'utente, l'elenco delle analisi eseguite con tutte le indicazioni circa le modalità di accesso dei servizi offerti, le modalità di preparazione e raccolta dei campioni, i valori di riferimento delle analisi, le metodiche impiegate, i tempi di risposta, gli orari di attività e le modalità di pagamento.

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono:

- Uguaglianza ed imparzialità: Consorzio Biofleman si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i suoi utenti, senza alcuna discriminazione;
- Rispetto: Il Consorzio Biofleman si impegna ad assistere l'utente con premura, cortesia e professionalità;
- Diritto di scelta: ogni utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- Partecipazione: l'utente ha diritto di presentare suggerimenti, osservazioni o reclami al fine di migliorare il servizio;
- Efficienza ed efficacia: Il Consorzio Biofleman si impegna ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle risorse per soddisfare appieno l'esigenza personale del utente;
- Continuità: Il Consorzio Biofleman si impegna ad assicurare la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Sono previsti controlli annui della presente al fine di garantirne un costante aggiornamento.

Scopo della presente Guida e dei Documenti ad essa correlati, è quello di fornire un ausilio agli Utenti che hanno deciso di usufruire Servizi del nostro Laboratorio e al personale impegnato nel processo di erogazione degli stessi.

Riteniamo che questa guida costituisca uno strumento indispensabile per un corretto accesso alla nostra struttura, in modo da permettere una pronta risposta alle esigenze degli Utenti. Inoltre un corretto accesso consentirà di gestire in modo controllato il percorso dell'Utente ed il rispetto dei tempi pianificati.

## **2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Consorzio Biofleman è situato nei locali del Laboratorio Biometron, via Vicentini snc – 67100 L'Aquila (AQ), aderisce alla riorganizzazione e razionalizzazione della rete dei laboratori analisi privati in osservazione del Decreto Commissariale 62/2011 del 23 Dicembre 2011.

**Le strutture operative del Consorzio sono:**

**Il PPE Biometron** ha sede operativa in via E.Vicentini snc 67100 L'Aquila (AQ), ed è autorizzato all'esercizio dal sindaco del Comune dell'Aquila in data 4.4.2013 prot. 0024492 del 8.4.13

**Il PPE Analitica** ha sede operativa in Corso Sallustio 101- Pizzoli, 67100 L'Aquila (AQ). Ed è autorizzato all'esercizio dal Sindaco del Comune di Pizzoli in data 16.05.2013 prot 3102.

**Il CORELAB** ha sede operativa c/o Biometron, in via E.Vicentini snc 67100 L'Aquila (AQ).

E' organo operativo del consorzio Biofleman.

Il Consorzio aderisce alla riorganizzazione e razionalizzazione della rete dei laboratori analisi privati tramite Decreto Commissariale 62/2011 del 23 Dicembre 2011.

Il CORELAB è autorizzato all'esercizio dal sindaco dell'Aquila prot. N° 0024479 del 4 Aprile 2013.

Gli Utenti non hanno

## **3. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

### **Diritti**

I rapporti con gli utenti sono improntati al rispetto della persona;

L'accesso ai servizi sanitari è garantito in maniera equa;

La dignità personale è sempre rispettata;  
E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute dell'utente;  
Il consenso al trattamento dei dati personali sensibili è acquisito al momento dell'accettazione;  
Gli utenti e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività.

#### **DOVERI:**

E' responsabilità dell'utente il rispetto delle prescrizioni raccomandate dal medico curante;  
Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti e del personale sanitario in servizio, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri (esempio rumori, radioline con volume alto, etc);  
Deve essere osservato il divieto di fumare;  
Gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti possono determinare un disservizio.

#### **PARTECIPAZIONE**

E' garantito il diritto dell'utente a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato.  
Il Consorzio provvede alla valutazione della *Customer Satisfaction* periodicamente (in fase di riesame) e utilizza i risultati di tale valutazione per intraprendere eventuali azioni preventive e di miglioramento del servizio erogato.  
Lo strumento fondamentale preso come base per la valutazione della *Customer Satisfaction* è apposito questionario che viene fornito all'utente e restituito anche in forma anonima.

#### **4. IL PERSONALE**

Le risorse operative del consorzio sono rappresentate da:

Per il **PPE Biometron:**

DS – Dott.ssa Giovanna Barattelli  
Personale Responsabile Prelievi – Dott. Pier Giuseppe Ceddia

Per il **PPE Analitica:**

DS – Dott. Pier Giuseppe Ceddia  
Personale Responsabile Prelievi – Dott. Luigi Andrea Fiore

Per il **CORELAB:**

DS – Dott. Tommaso Ceddia  
Responsabile di Laboratorio – Dott. Tommaso Ceddia

Tutto il personale operante all'interno delle strutture espone apposito cartellino indicante generalità e qualifica.

#### **5. SERVIZI EROGATI**

In Consorzio Biofleman esegue indagini chimico-cliniche e microbiologiche e più precisamente di:

Ematologia  
Coagulazione  
Immunologia  
Chimica-clinica  
Microbiologia  
Tossicologia  
Genetica

Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.

Questa struttura è costantemente impegnata nel mantenimento e nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi e partecipa a programmi di valutazione esterna di qualità a livello nazionale.

Alcune analisi (segnalate da asterisco nei referti) vengono eseguite in service. Il relativo elenco è disponibile in accettazione.

## **6. PERCORSO DI ACCESSO AI SERVIZI**

Il **PPE BIOMETRON** è aperto dal lunedì al sabato ed eroga i servizi nei seguenti orari: Prelievi dalle 7.30 alle ore 11.00 dal lunedì al sabato. Ritiro referti dalle ore 7.30 alle 13.00 dal lunedì al sabato e dalle 17.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì.

Il **PPE ANALITICA** è aperto dal lunedì al sabato ed eroga i servizi nei seguenti orari: Prelievi dalle 7.30 alle ore 10.30 dal lunedì al sabato. Ritiro referti dalle ore 7.30 alle 13.00 dal lunedì al sabato e dalle 17.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì.

Il **CORELAB** non è aperto al pubblico: i campioni vi accedono esclusivamente tramite PPE.

L'accesso dell'utente ai PPE è libero, non esiste lista d'attesa ed alcun limite numerico. I tempi di attesa durano mediamente dai 5 ai 20 minuti. Su richiesta dell'utente si effettua il servizio di prelievo a domicilio.

In fase di accettazione viene fatto firmare il consenso al trattamento dei dati personali ed il referto viene riconsegnato esclusivamente all'Utente o a diretto delegato previa presentazione di foglio di delega compilato.

La struttura è dotata di parcheggio. Si accede al laboratorio e alla sala di attesa senza alcuna barriera architettonica.

L'organizzazione garantisce una sanificazione periodica delle singole strutture sulla base di apposita procedura scritta.

## **7. CORRETTA REDAZIONE DELL'IMPEGNATIVA**

L'impegnativa deve essere scritta in modo leggibile. Devono essere riportate le prestazioni richieste specificando il codice e/o Descrizione della prestazione richiesta e completata in tutte le sue parti:

I requisiti minimi che una richiesta deve avere sono:

Nome e Cognome del paziente;

Codice Fiscale;

Data della richiesta;

Esami richiesti;

Una corretta redazione dell'impegnativa è elemento fondamentale per offrire un servizio puntuale ed efficiente all'Utente, evitando spiacevoli inconvenienti e ritardi nell'erogazione delle prestazioni.

Per maggiori dettagli ed informazioni rivolgersi alla Segreteria/accettazione.

## **8. NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

Il Consorzio effettua analisi sia in regime privatistico che in convenzione con il SSN.

Nel caso di analisi convenzionate, la richiesta di prestazioni va eseguita su carta fornita dal SSN in dotazione ai Medici di Medicina Generale e Pediatri in Libera scelta, nel seguito definita Impegnativa (cartacea o dematerializzata).

I prezzi applicati alle prestazioni in convenzione sono pari al Tariffario Nomenclatore Regionale. Il tetto massimo di partecipazione alla spesa (ticket) per ogni impegnativa per gli Utenti paganti in convenzione è fissato attualmente a € 36,15 + tassa regionale di €10,00 .

Nel caso di analisi in regime privatistico il prezzo per ogni prestazione viene definito in apposita tabella a disposizione in sala d'aspetto per ogni Punto di Prelievo.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Il pagamento va effettuato al momento dell'accettazione e contestualmente all'emissione della ricevuta fiscale a mezzo contanti, bancomat, assegni o carta di credito.

## **9. MODALITA' DI ACCESSO ED EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni vengono erogate nei singoli PPE; su richiesta dell'utente si effettua il servizio a domicilio con onorario al prelevatore.

In particolare le modalità operative per l'accesso ai servizi del PPE sono le seguenti:

Presentare l'impegnativa all'accoglienza la quale provvederà ad eseguire l'accettazione. Successivamente in ordine di arrivo si accederà alla sala prelievi.

I risultati delle analisi saranno consegnati entro la tempistica indicata dal personale d'accoglienza.

## **10. TEMPI DI RISPOSTA, CONSEGNA DEI REFERTI E CONSENSO INFORMATO**

Il ritiro del Referto avviene dietro presentazione da parte dell'Utente del foglio di accettazione/ritiro referti o da suo delegato tramite consegna della "delega ritiro referti" a disposizione degli utenti.

I risultati possono essere ritirati in base alle modalità previste nel paragrafo "percorso di accesso ai servizi"

Nei casi di urgenza, per tipologia di analisi che lo permettono, il referto potrà essere consegnato in giornata.

Il Direttore Sanitario della Struttura è il referente per eventuali reclami o segnalazioni di disservizi.

Inoltre il Laboratorio opera nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs 196/03 in materia di tutela e trattamento dei dati personali.

## **11. PRIVACY**

I dati anagrafici e diagnostici degli utenti sono trattati secondo la legge sulla Privacy N°196/2003 e 19/11/2009 "Linee Guida in tema di referti on-line"

- Nelle procedure di accettazione: rispettando la distanza di cortesia
- Nelle procedure di prelievo: gli utenti non vengono invitati al prelievo tramite chiamate per nome.

Ritiro referti: si ricorda che gli esami saranno consegnati esclusivamente all'interessato o ad altra persona in possesso del foglio del ritiro debitamente compilato nell'area dedicata alla delega.

## **12. STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il Consorzio Biofleman si impegna a verificare la qualità tecnica delle indagini di laboratorio in diverse fasi. In primo luogo viene effettuato un controllo interno (CQI) a garanzia dei risultati analitici e in un secondo momento viene effettuata una valutazione esterna di qualità (VEQ) come previsto dai regolamenti legislativi vigenti.

Il primo controllo si esegue prima dell'inizio dei dosaggi analitici al fine di verificare l'idoneità dei campioni biologici; successivamente i dati analitici vengono confrontati attraverso il CQI, cioè un campione di riferimento a parametri noti.

Il secondo controllo viene effettuato attraverso la VEQ, cioè attraverso campioni di riferimento e successivamente i dati analitici vengono confrontati con un laboratorio di riferimento autorizzato e certificato.

In ultima analisi la validazione del referto viene attuata dal Direttore Responsabile sulla base della congruità dei dati clinici nel contesto generale.

Inoltre il laboratorio ha implementato un Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

## **13. ESAMI IN SERVICE ("OUTSOURCING") – TRASPORTO DEI CAMPIONI BIOLOGICI**

Il consorzio si avvale di una struttura di appoggio per ricerche diagnostiche altamente specialistiche e ad alta tecnologia nel rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili dei nostri utenti secondo le vigenti normative (sull'elenco delle prestazioni sono indicati gli esami in service).

Il trasporto dei suddetti campioni biologici avviene conformemente a quanto previsto dalla circolare del Ministero della Sanità n. 3 del 08/05/2003 "spedizione di materiali biologici deperibili e potenzialmente

infetti”, rientrando tali campioni nella classificazione prevista da detta Circolare come “campioni diagnostici”.

#### **14. INFORMAZIONI GENERALI PER L'UTENTE**

Vista la rilevanza che il prelievo assume in numerosi casi clinici, delucidazioni in merito alle azioni propedeutiche al prelievo da eseguire da parte del paziente vengono fornite in sede di accettazione singolarmente e specificatamente per ogni paziente.

Il Laboratorio ritiene le modalità di preparazione non generalizzabili data la grande varietà delle analisi eseguite e la soggettività delle singole esigenze dei pazienti.

#### **RECLAMI**

Gli utenti possono presentare ufficiale reclamo tramite i seguenti canali:

via email: [biofleman@aruba.it](mailto:biofleman@aruba.it)

tramite compilazione di modulo “Reclamo” presente in sala d’aspetto verbalmente presso il banco d’accettazione

I tempi di analisi ed elaborazione reclami sono mediamente di 2-3 giorni lavorativi.