



Pasteur

laboratorio & poliambulatorio

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

PREMESSA	3
2. SEZIONE PRIMA.....	4
1. Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali	4
2. Personale.....	4
3. Principi Fondamentali	5
4. VISION, MISSION LA VISION	7
SECONDA SEZIONE	9
2.1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI.....	9
2.2. LE PRESTAZIONI SANITARIE OFFERTE.....	11
2.3 CONVENZIONI	14
2.4 PRENOTAZIONI VISITE SPECIALISTICHE	15
2.5 MODALITÀ DI ACCESSO	16
2.6 ISTRUZIONI PER IL CORRETTO ESAME.....	19
SEZIONE TERZA	25
3.1 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ	25
SEZIONE QUARTA.....	27
4.1. RECLAMI	27
4.2 ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI.....	27
4.3 VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTI ORGANIZZATIVI	27

PREMESSA

Gentile Utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente e la Struttura, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Poliambulatorio **Pasteur** e le modalità per accedervi.

La Carta dei Servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Poliambulatorio per offrire un'informazione completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il Poliambulatorio **Pasteur**, attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "*Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari*", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "*Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio*" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Poliambulatorio.

L'attenzione alla cura del Paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Poliambulatorio, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri Utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul grado di soddisfazione dell'utente, che trova disponibile in accettazione o sulla nostra app LabPasteur scaricabile sulle piattaforme Apple e Android. Potrà così esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti.

Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento o inviare una mail a info@pasteur.care.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

2. SEZIONE PRIMA

1. Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

Il Poliambulatorio Analisi Cliniche Pasteur ha sede legale e uffici in Roma, in via Montecassiano 157.

Nel 1976 nasce come società a responsabilità limitata offrendo servizi di analisi cliniche presso i locali della prima sede in via Tiburtina. Si trasferisce nell'attuale sede nel 1991.

Per erogare i servizi ai propri clienti il Pasteur dispone di medici biologi e tecnici selezionati che hanno acquisito conoscenze e competenze attraverso precedenti esperienze professionali nel settore.

Il principio di accreditamento e autorizzazione, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di un'evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente, attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

Il Poliambulatorio **Pasteur** garantisce:

- Uniformità di accesso ai servizi
- Qualità delle prestazioni, garantita dai Controlli di qualità Interni ed Esterni di Poliambulatorio
- Qualità organizzativa
- Sicurezza degli operatori e Utenti, garantita dagli adempimenti del D.Lgs. 81/08 e dall'implementazione di Procedure per la Gestione del Rischio Clinico
- Valorizzazione professionale. La Direzione ha, inoltre, approvato ed adottato il Modello Organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001, integrando quanto definito già nel Sistema della Qualità ed imponendo il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Poliambulatorio.

2. Personale

L'Amministratore Unico e responsabile del personale è il dottor Saverio Di Serio.

La Responsabile Amministrativa e responsabile della Qualità è la dottoressa Elisa Di Serio.

Il Direttore Sanitario e Medico Coadiuvatore è il dottor Danilo Lisi.

Il Direttore Tecnico è il dottor Saverio Di Serio.

La responsabile delle manutenzioni è la dottoressa Fabrizia Musella.

La prelevatrice è la dottoressa Valeria De Santis.

La responsabile di segreteria è Simona Simula.

3. Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

⇒ **UGUAGLIANZA E RISPETTO**

L'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascun paziente. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni di etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

⇒ **IMPARZIALITÀ ED OBIETTIVITÀ**

Ogni Persona che presta un servizio all'interno della struttura opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

⇒ **CONTINUITÀ**

L'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione la struttura. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

⇒ **DIRITTO DI SCELTA**

Ogni Persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il Paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

⇒ **PARTECIPAZIONE**

la struttura garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del poliambulatorio, compilando, ad esempio, il modulo "Questionario soddisfazione Cliente" che viene sottoposto agli utenti, per poi essere inserito, compilato nello studio della soddisfazione del cliente/utente finale al fine di migliorare il servizio erogato dalla struttura.

⇒ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

⇒ **INFORMAZIONE**

L'assistenza al paziente viene esplicitata attraverso le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal personale della struttura, la consegna di d'informativa specialistica, il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

⇒ **ACCOGLIENZA**

L'accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del personale in accoglienza, sempre presente in struttura, dalla sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del paziente.

Tali in spazi, in virtù della nuova disciplina per gli assembramenti a seguito degli eventi legati al Coronavirus Covid-19, sono stati rivisti, ridefinendo il numero di accessi che sono possibili nello stesso momento.

⇒ **TUTELA**

La Tutela dei diritti del paziente è garantita dal rispetto delle procedure, delle istruzioni operative e dei regolamenti definiti nel sistema della qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

⇒ **STANDARD DI QUALITÀ**

La Qualità dei servizi erogati dal Poliambulatorio è assicurata dalla definizione di standard qualitativi definiti dal sistema di qualità seguito dall'azienda e controllato attraverso audit esterni effettuati una volta l'anno, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce agli audit a cui l'organizzazione è sottoposta.

La Direzione del Poliambulatorio si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente**” di seguito riportata in sintesi.

◇ **DIRITTO ALLA VITA**

Ogni Persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

◇ **DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA**

Ogni Persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

◇ **DIRITTO DI DIFESA**

Ogni Persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

◇ **DIRITTO DI PREVENZIONE**

Ad ogni Persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

◇ **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO**

Ogni Persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

◇ **DIRITTO DI INFORMAZIONE**

Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter da seguire, esprimendo la propria volontà, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del Personale

◇ **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE**

Ogni Persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

◇ **DIRITTO ALLA CRITICA**

Ogni Persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

◇ **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE**

Deve essere rispettata la riservatezza di ogni Persona e il concetto di pudore. In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal RUE 2016/679. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante l'erogazione delle prestazioni. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. Il personale è autorizzato ad informare solo i referenti autorizzati dal paziente e dotati di documento d'Identità.

◇ **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE**

Ogni Persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

4. VISION, MISSION LA VISION

La nostra strategia è fare del Poliambulatorio un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi offerti.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- Realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- Raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- Soddisfare tutte le richieste del cittadino Utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- Eccellere nell'erogazione dei servizi L

LA MISSION

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro Personale e per i nostri Pazienti:

- **PRESTAZIONI PROFESSIONALI**

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

- **PRESTAZIONI DI SERVIZIO ALL'UTENTE**

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

- **RISORSE TECNOLOGICHE**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni.

- **RISORSE UMANE**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del Personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

- **RICONOSCIMENTO ISTITUZIONALE**

Mantenere l'autorizzazione e l'accreditamento del Servizio Sanitario Nazionale.

L'organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo, attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

SECONDA SEZIONE

2.1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI

Il **Poliambulatorio Pasteur** è situato in Roma, via Montecassiano n. 157 al primo piano.

Il Poliambulatorio effettua orario continuato dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 19,00 e il sabato dalle 7,30 alle 13,00.

La sala prelievi è attiva dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 11,00 per l'esecuzione dei prelievi ematici e per la consegna dei campioni.

È possibile ritirare i referti degli esami eseguiti durante l'orario di apertura, ossia dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 19,00 e il sabato dalle 7,30 alle 13,00.

I referti vengono consegnati esclusivamente alla persona che ha effettuato la prestazione o nel caso in cui questo sia impossibilitato a ritirarli, ad altra munita di delega firmata. Il modulo è preventivamente fornito dalla segreteria al momento dell'accettazione, Ai sensi del RUE 2016/679 sulla Privacy).

Il laboratorio PASTEUR si impegna ad acquisire, trattare e custodire i dati personali della propria clientela nel pieno rispetto del RUE; a tal fine si richiede la firma del consenso al trattamento dei dati sensibili.

Al fine di gestire l'afflusso degli ingressi all'interno del laboratorio, da marzo 2020 tutti le prestazioni vengono eseguite a fronte di assegnazione di appuntamento preventivo. I tempi di attesa per i prelievi sono passati dunque da 30 minuti a 5 minuti

Per quanto riguarda i referti gli esami di routine vengono tutti consegnati in giornata, per urgenze i tempi di riducono a 2/3 ore. Per gli esami batteriologici i tempi di consegna di referto sono di 3 giorni e per esami complessi non più di 7 giorni.

Al momento dell'accettazione a ogni paziente viene consegnato foglio per il ritiro degli esami, sul quale viene riportata data precisa per lo stesso.

INFO UTILI

Telefono: 06.4114501

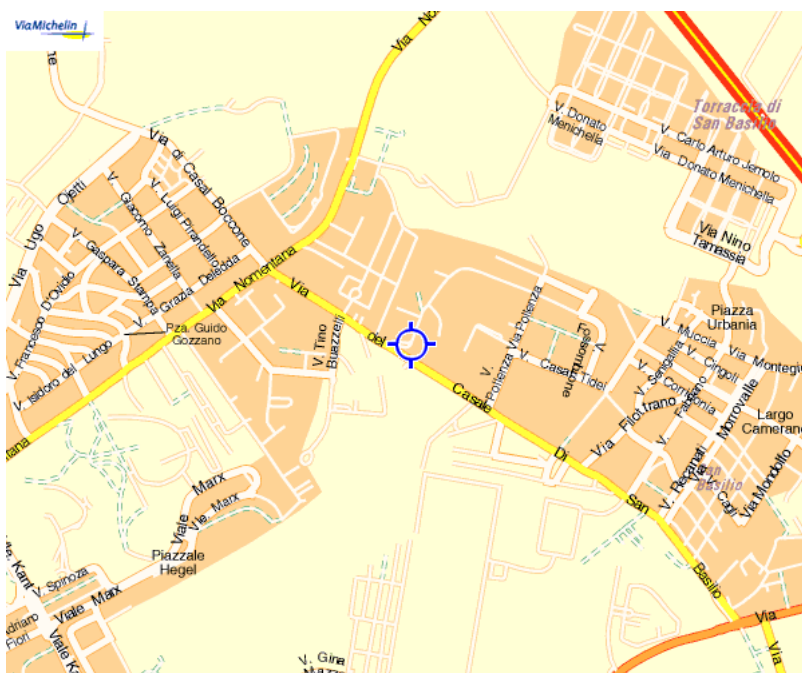
E-mail: info@pasteur.care

Web: www.pasteur.care

Dove siamo e come raggiungerci

Il Laboratorio Pasteur si trova in via Montecassiano 157, primo piano, nel quartiere San Cleto, ad un passo dalla via Nomentana

È facile raggiungerci sia con i mezzi privati, percorrendo il Grande Raccordo Anulare e prendendo le uscite 12 - Tiburtina verso il centro o uscita 11 – Nomentana verso il centro. Arrivati presso la sede in via Montecassiano è possibile parcheggiare la propria automobile negli spazi adiacenti la struttura destinati a parcheggio pubblico. Si può inoltre raggiungere la struttura attraverso i mezzi pubblici: n° 343, 344 e 444 dalla fermata Metro Rebibbia – Ponte Mammolo.





2.2. LE PRESTAZIONI SANITARIE OFFERTE

LABORATORIO DI ANALISI (Convenzionato con il S.S.N.)

Analisi chimico-cliniche e microbiologiche su sangue, urine e campioni biologici in genere.

ANALISI CLINICHE

- Chimica clinica
- Analisi Ormonali
- Markers Tumoriali
- Genetica Medica
- Ematologia e coagulazione
- Immunologia
- Complesso T.O.R.C.H.
- Virologia

ANALISI MICROBIOLOGICHE

Esame colturali, batteriologici e microbiologici

- Antibiogramma
- Parassitologia
- Scotch test
- Ricerca chlamidia, micoplasma, gardnerella ecc.

ANALISI CITOLOGICHE

- PAP-TEST

- Liquido seminale
- Fertilità
- Citologia Urinaria

ESAMI COVID

- Test sierologico anticorpale Covid-19 IGG IGM
- Tampone rapido
- Tampone molecolare

MEDICINA SPECIALISTICA

CARDIOLOGIA

- Visita
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Ecocardiogramma
- Holter pressorio
- Holter cardiaco

ANGIOLOGIA

- Visita Angiologica
- Ecocolordoppler tronchi sovraortici
- Ecocolordoppler aorta addominale
- Ecocolordoppler arterioso arti superiori
- Ecocolordoppler arterioso arti inferiori
- Ecocolordoppler venoso arti superiore
- Ecocolordoppler venoso arti inferiori

GASTROENTEROLOGIA

- Visita gastroenterologica
- Breath test per Helicobacter Pylori

DERMATOLOGIA

- Visita dermatologica
- Mappatura dei nei (epiluminescenza)
- Crioterapia condilomi
- Rimozione Verruche
- Yellow peel

ENDOCRINOLOGIA

- Visita endocrinologica

- Ecografia tiroidea
- EcocolorDoppler Tiroideo

NUTRIZIONISTA

- Visita nutrizionale
- Controllo peso
- Esame bioimpedenziometrico

GINECOLOGIA

- Visita ginecologica
- Pap Test
- Thin-prep
- Ecografia pelvica
- Ecografia transvaginale
- Ecografia ostetrica
- Ecografia morfologica
- Bi-Test

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visita otorinolaringoiatra
- Esame audiometrico tonale
- Lavaggio auricolare
- Fibrolaringoscopia
- Laringoscopia
- Rinofibroscopia
- Esame audiometrico e/o vestibolare

ORTOPEDIA

- Visita ortopedica

UROLOGIA

- Visita urologica
- Uroflussometria
- Ecografia Sovrapubica
- Ecografia Vescicale

PSICOLOGIA

- Visita psicologica

OCULISTA

- Visita oculistica con valutazione del fondo dell'occhio e pressione dell'occhio

DIABETOLOGIA

- Visita diabetologica

2.3 CONVENZIONI

Il Laboratorio Pasteur offre i servizi di laboratorio in convenzione con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale)



Inoltre, il nostro centro è convenzionato con i maggiori fondi assicurativi



UniSalute

SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE

**Gruppo
Posteitaliane**

CONVENZIONE
OFFERTA RISERVATA AGLI ASSOCIATI UIL - POLIZIA DI STATO

2.4 PRENOTAZIONI VISITE SPECIALISTICHE

Le prenotazioni di esami e visite specialistiche si possono effettuare di persona presso il desk dell'accettazione, o attraverso richiesta mezzo mail, o ancora attraverso l'app LabPasteur scaricabile tramite le piattaforme Apple e Android, o ancora telefonicamente al numero 06/4114501 o il numer whatsapp +39 3318109751.

Il personale provvederà a fornire tutte le informazioni richieste e le indicazioni sugli esami che necessitano di una particolare modalità di preparazione. Nel caso in cui la prenotazione debba essere spostata o disdetta è necessario comunicarlo tempestivamente al fine di rendere il servizio disponibile ad altri pazienti.

Nel nostro laboratorio inoltre il personale è disponibile anche per:

- Informazioni generali sul servizio;
- Preventivi di esami e/o visite
- Prenotazioni di prestazioni e servizi
- Informazioni sulle convezioni sanitarie
- Rilascio referti
- Pagamento con bancomat (P.O.S.) e carta di credito

2.5 MODALITÀ DI ACCESSO

A partire da marzo 2020 è necessario prenotare un appuntamento per accedere alla struttura per poter usufruire dei servizi dalla stessa erogati. Il personale di accoglienza predisposto all'ingresso sarà tenuto a misurare la temperatura a chiunque entri, far firmare il questionario Covid, e solo successivamente indirizzare il paziente presso il desk predisposto all'accettazione del servizio che dovrà essere erogato.

A discrezione del personale medico e mantenendo la massima tutela della privacy degli utenti, l'ordine di accesso alla sala prelievi può essere modificato in base a specifiche esigenze dei pazienti.

Sulla fattura o ricevuta consegnata al paziente in accettazione è segnato il numero progressivo che viene utilizzato per la chiamata in sala prelievi.

ACCETTAZIONE

Il personale di accettazione facilita l'orientamento degli utenti, operatori e pazienti hanno a disposizione la carta del paziente in cui sono indicate le modalità operative per garantire il rispetto dei diritti del paziente. Per identificare i soggetti fragili, il personale adotta le seguenti modalità: precedenza a invalidi, donne in gravidanza, lattanti e infanti, e persone con evidenti e gravi segni di patologia.

In fase di accettazione, il personale addetto alla segreteria, formato sulle modalità operative per garantire il rispetto dei diritti del paziente, riceve dal paziente stesso la richiesta delle prestazioni da eseguire (richiesta autonoma del cliente, richiesta del medico di base su impegnativa, richiesta del medico specialista) prima dell'inserimento dei dati nel sistema informativo.

Il personale addetto all'accettazione accerta che la richiesta di prestazioni sia corretta e completa. Per portare a buon fine l'accettazione del paziente prima del prelievo, è necessario fornire alcuni dati personali obbligatori secondo le indicazioni del Sistema Sanitario Nazionale. I dati richiesti sono i seguenti:

- nome e cognome
- luogo e data di nascita
- numero di telefono
- codice fiscale
- indirizzo e recapito telefono
- codice di esenzione dal pagamento
- timbro del medico contrassegnato da firma

Il personale della segreteria non può in alcun modo apportare modifiche alle impegnative del medico proscrittore.

L'impegnativa rilasciata dal medico curante deve essere secondo le vigenti indicazioni del Sistema Sanitario Nazionale, come segue:

- L'impegnativa ha validità di un anno
- Può contenere un massimo di 8 prestazioni
- La diagnosi è obbligatoria

- Presenza del timbro e della firma del medico
- Controfirma e timbro del medico in caso di modifiche alle richieste
- Congruità tra prescrizione e quesito diagnostico

Inoltre, il paziente deve essere munito di un documento d'identità valido, della tessera sanitaria e di eventuale libretto di esenzione valido rilasciato dalla ASL di appartenenza.

Nel caso in cui la richiesta del medico si riveli incompleta o non conforme, la segreteria provvede ad informare il paziente che dovrà quindi rivolgersi di nuovo al medico richiedente.

Per qualunque modifica pervenuta sia in fase di accettazione che post-accettazione, il personale addetto registra sul modulo "Gestione delle modifiche alle richieste" i dati dell'utente e la modifica da apportare.

Il personale d'accettazione ha cura d'informare gli utenti sulle finalità del trattamento dei dati personali e provvede a far firmare un apposito "Modulo per consenso" emesso dal Sistema informativo alla fine della fase di accettazione.

I dati personali saranno trattati dal Poliambulatorio **Pasteur** nel pieno rispetto del Regolamento Europeo sulla Privacy (RUE 679/2016). Ricordiamo, inoltre, che si potrà in ogni momento consultare e/o modificare i propri dati personali.

Relativamente alla richiesta di esecuzione del test HIV, al paziente verrà chiesto di firmare un ulteriore e specifico modulo di consenso al trattamento dei suoi dati personali da parte della struttura. Tale consenso viene conservato e custodito dal personale amministrativo per un periodo di sei mesi.

Al termine dell'accettazione viene consegnata all'utente la distinta (se esente dal pagamento del ticket) oppure la fattura (se pagante ticket o privato).

ACCETTAZIONI E IDENTIFICAZIONE DI ESAMI URGENTI

La modalità di accettazione per esami urgenti segue la normale procedura di inserimento dei dati nel Sistema Informativo. I campioni, infatti, riportano l'apposita etichetta adesiva con nome del paziente, data, ora, tipo di campione biologico. Tuttavia, la comunicazione del referto viene concordata o con il medico richiedente o con il paziente stesso al momento dell'accettazione. L'identificazione dei campioni urgenti avviene secondo il normale percorso di identificazione dei campioni accompagnata tuttavia dalla comunicazione al personale tecnico, a mezzo di sistema gestionale, di darle la precedenza entro i limiti della fattibilità e dei tempi tecnici necessari.

DOCUMENTI DI IDENTIFICAZIONE

Al fine di una accettazione completa, viene richiesto un documento d'identità in corso di validità, la tessera sanitaria ed eventuale libretto di esenzione per reddito/patologia, se necessario.

PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per tutte le prestazioni in convenzione presso le strutture accreditate con SSN, alla presentazione dell'impegnativa valida del medico curante viene applicato il prezzo secondo le vigenti indicazioni della Regione Lazio.

Per quanto riguarda invece le analisi non convenzionate, di cui si può prendere visione in bacheca, presente in sala d'attesa verrà applicato prezzo da tariffario privato. Per richiesta di preventivo ci si può rivolgere direttamente al personale di segreteria.

REFERTAZIONE

Al termine delle sedute di Laboratorio per le analisi di chimica clinica, immunoenzimatica, coagulazione, emocromi e batteriologia, i tecnici di laboratorio provvedono a far convalidare gli esiti della giornata dal direttore tecnico, il quale li firma e li valida.

RITIRO DEI REFERTI

I referti vengono consegnati secondo i termini indicati sulla ricevuta di accettazione. Per urgenze o altre necessità è comunque consentito il ritiro durante tutto il periodo di apertura della struttura.

Se al momento dell'accettazione viene richiesto dal paziente, il personale di segreteria abilita l'utente, attraverso consegna di password e id di identificazione, ad accedere alla piattaforma digitale per scaricare e stampare il proprio referto evitando di effettuare nuovamente l'accesso presso la struttura.

Nel caso in cui il ritiro del referto venga effettuato presso i locali del laboratorio, il paziente dovrà esibire foglio del ritiro, consegnato allo stesso al momento dell'accettazione e documento d'identità in corso di validità.

Nel caso in cui il paziente, non abbia richiesto l'abilitazione per la piattaforma digitale e sia impossibilitato ad accedere presso la struttura, può far presentare persona da lui delegata. La stessa dovrà comunque esibire il foglio del ritiro consegnato in fase di accettazione, e dovrà aver compilato lo spazio destinato alla delega presente nella parte inferiore dello stesso. Dovrà inoltre essere munito di documento d'identità in corso di validità.

Vi sono comunque analisi che possono essere consegnate soltanto al diretto interessato e per le quali la delega non è sufficiente, quali esame HIV.

A richiesta, il direttore sanitario o altro personale laureato fornisce informazioni il più possibile comprensibili ed esaustive al paziente in merito agli accertamenti eseguiti presso la nostra sede. Si raccomanda comunque, di rivolgersi al proprio medico curante o al medico prescrittore.

Nel rispetto della legge sulla privacy, i referti non vengono stampati se non al momento in cui il paziente o un suo delegato, si presentano presso la struttura per chiedere il ritiro degli stessi.

Tutto il materiale è comunque a disposizione di tutto il personale e degli operatori sanitari (medici curanti) al fine di facilitare lo scambio delle informazioni. Lo stesso vale per l'archivio telematico.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La documentazione sanitaria può essere richiesta con documento dello stesso paziente-richiedente, con delega se di soggetto diverso dal paziente, anche telefonicamente se da parte del medico curante.

COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Durante la fase di accettazione del paziente, il personale addetto richiede sempre un recapito telefonico per potere essere in grado di comunicare con l'utente in caso di modifiche alle richieste, referti alterati, urgenze, consegna di campioni idonei ed eventuale modifica dei tempi di refertazione.

In caso di urgenze, si procede inoltre a contattare il medico richiedente quando conosciuto.

IGIENE E SICUREZZA

I locali e le attrezzature sono sterilizzati e disinfettati tutti i giorni dal lunedì al sabato. Le aree adibite al pubblico, come anche tutte le aree di lavoro, vengono pulite dal personale ausiliario con strumentazione di disinfezione e sanificazione.

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme sia della D.Lgs 81/08 che delle norme regionali. Appositi cartelli indicano la via di evacuazione alternativa del poliambulatorio e l'ubicazione degli estintori in caso di incendio. Inoltre, nella sala d'attesa e nei laboratori, è affisso un cartello che indica i numeri telefonici di emergenza.

Il Poliambulatorio è in grado di espletare tutte le analisi di Poliambulatorio richieste, ricorrendo, per le analisi di particolare impegno e/o bassa frequenza, alla consulenza di Service.

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento e l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori convenzione.

2.6 ISTRUZIONI PER IL CORRETTO ESAME

Ecco alcuni consigli di carattere pratico su come comportarsi per effettuare un corretto esame e come consegnare i campioni biologici per l'esecuzione di alcuni tipi di esami.

Nell'eventualità si volesse aggiungere un esame nuovo su prelievo già effettuato, si può fare richiesta al centro entro e non oltre 5 giorni dal prelievo; si precisa che non tutti gli esami possono essere aggiunti in un secondo momento. Per informazioni rivolgersi in segreteria.

⇒ PRELIEVO PER GLI ESAMI DI LABORATORIO

Si consiglia il digiuno da almeno 10-12 ore.

Evitare prima del prelievo l'attività fisica, dato che certi enzimi potrebbero risultare alterati.

Se si deve eseguire il dosaggio di ormoni bisogna rispettare il giorno e l'ora indicata dal medico curante.

Se si deve eseguire la sideremia e si stanno assumendo farmaci per la carenza di ferro, consultare prima il medico curante, per valutare la necessità di sospendere o meno la terapia.

Per gli esami allergologici sospendere il cortisone e antistaminici, nel caso non sia possibile, attendere la fine del trattamento.

Per l'esame di glicemia frazionata è necessario non sospendere i farmaci ipoglicemizzanti o l'insulina.

⇒ **ISTRUZIONI PER LA RACCOLTA DELLE URINE**

- Utilizzare gli appositi contenitori sterili monouso a bocca larga o stretta acquistati in farmacia
- Raccogliere un campione delle prime urine del mattino
- Consegnare il campione in laboratorio tra le 7.30 e le 11.00 del mattino

⇒ **RACCOLTA URINE NEONATO**

- Lavarsi le mani con acqua e sapone.
- Lavare la regione sovrapubica, perianale e i genitali esterni con acqua e sapone (ricordandosi di detergere con movimenti da avanti verso indietro e non viceversa, per evitare di portare sui genitali eventuali microrganismi presenti nella zona anale).
- Asciugare delicatamente con una salvietta pulita
- Previa rimozione della carta che ricopre la zona adesiva, togliere la parte rotonda centrale, ed applicare il sacchetto in modo che la zona aperta corrisponda al punto in cui il bambino urina
- Se la minzione non avviene entro 30 minuti occorre ripetere tutta l'operazione, applicando un nuovo sacchetto sterile.
- Appena avvenuta la minzione richiudere immediatamente il sacchetto e riporlo in un contenitore sterile con tappo a vite
- Consegnare il campione in laboratorio il prima possibile

Salvo diversa indicazione del medico curante, è preferibile effettuare l'esame colturale delle urine quando non sono in corso terapie antibiotiche o comunque siano sospese da almeno 7-10 giorni.

⇒ **RACCOLTA DELLE URINE PER L'ESAME DI CITOLOGIA URINARIA**

È necessario utilizzare gli appositi contenitori sterili monouso a bocca larga acquistati in farmacia.

Raccogliere un campione della seconda urina del mattino, secondo il seguente procedimento:

1. lavare ed asciugare accuratamente gli organi genitali
2. scartare il primo getto di urina facendo attenzione a non toccare il tratto delle vie urinarie;
3. Raccogliere l'urina seguente facendo attenzione a non toccare il contenitore con le mani nelle parti interne
4. Scartare l'ultimo getto di urina

Questa procedura va ripetuta per tre giorni consecutivi e consegnando giornalmente (dal lunedì al venerdì fra le 7.30 e le 11.00 del mattino).

⇒ **RACCOLTA DELLE URINE PER L'ESAME URINE DELLE 24 ORE**

- Utilizzare gli appositi contenitori acquistati in farmacia
- Scartare la prima urina del mattino
- Raccogliere nel contenitore tutte le urine emesse nelle 24 ore successive, terminando con la prima urina del giorno successivo
- Consegnare il contenitore in Laboratorio, tra le 7.30 alle 11.00 del mattino

⇒ **RACCOLTA DELLE URINE PER URINOCOLTURA**

Sospendere per almeno 7 giorni l'assunzione di antibiotici a meno che non ci sia un'indicazione diversa da parte del medico.

È necessario utilizzare gli appositi contenitori sterili a bocca larga o stretta acquistati in farmacia.

Raccogliere un campione delle prime urine del mattino, secondo il seguente procedimento:

1. Lavare accuratamente gli organi genitali
2. Scartare il primo getto di urina per pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie
3. Raccogliere l'urina seguente facendo attenzione a non toccare il contenitore con le mani nelle parti interne
4. Consegnare il campione in Laboratorio tra le 7.30 e le 11.00 del mattino.

⇒ **RACCOLTA DELLE FECI PER LA RICERCA DEL SANGUE OCCULTO**

1. Approvvigionarsi di un recipiente sterile per la raccolta delle feci munito di un cucchiaino interno (in farmacia)
2. Raccogliere con il cucchiaino del vasetto più campioni sulla superficie delle feci emesse ed in punti diversi (3 o 4)
3. In caso di raccolta di più campioni da esaminare (di solito n° 3 per 3 giorni successivi) si possono conservare a casa in frigo od in luogo fresco, così da portarli in Laboratorio contemporaneamente (ricordarsi di segnare sul vasetto le date dei giorni in cui è stata eseguita la raccolta).

N.B.: Non è più necessario seguire alcuna dieta per la ricerca del sangue occulto. Evitare di raccogliere il campione se ci sono emorroidi sanguinanti.

Consegnare il campione in Laboratorio tra le 7.30 e le 11.00 del mattino.

⇒ **RACCOLTA DEL MATERIALE PER L'ESECUZIONE DELLO SCOTCH TEST**

La ricerca degli ossiuri (*Enterobius vermicularis*) va effettuata a livello perianale con lo scotch test.

1. Ritirare in Laboratorio i vetrini
2. Si applica al mattino, appena svegli, la parte adesiva di una striscia di scotch trasparente (lungo 7cm x 2cm circa) contro la cute nell'area perianale per la durata di 2-5 minuti circa.
3. Rimuovere lo scotch ed applicarlo sul vetrino fornito dal Laboratorio favorendone l'adesione con una leggera pressione.

4. Lo scotch permette di catturare le uova e/o le larve facendole aderire alla sua superficie gommosa, poiché gli ossiuri migrano di notte sino all'apertura anale dove depongono le uova
5. Consegnare il campione in Laboratorio tra le 7.30 e le 11.00 del mattino.

⇒ **RACCOLTA DELLE FECI PER LA RICERCA DEI PARASSITI E LORO UOVA**

La raccolta delle feci per la ricerca dei parassiti e loro uova va effettuata con le seguenti procedure:

1. Acquistare l'apposito contenitore in farmacia
2. Raccogliere le feci defecando in un recipiente tipo "vaso da notte" pulito ed asciutto, evitando di mescolare le feci con le urine
3. Prendere con il cucchiaino annesso al coperchio del recipiente più porzioni di feci in punti diversi e per un volume totale di una noce
4. Consegnare il campione in Laboratorio tra le 7.30 e le 11.00 del mattino.

⇒ **RACCOLTA DELLE FECI PER ESAME MICROBIOLOGICO (COPROCOLTURA)**

1. Acquisire un recipiente sterile per la raccolta delle feci munito di un cucchiaino interno
2. Raccogliere con il cucchiaino del vasetto più campioni sulla superficie delle feci emesse ed in punti diversi (3 o 4).
3. Consegnare il campione in Laboratorio tra le 7.30 e le 11.00 del mattino.

⇒ **RACCOLTA DEL LIQUIDO SEMINALE PER LO SPERMIOGRAMMA**

Per l'esecuzione di questo esame è necessario astinenza da rapporti sessuali e da masturbazione per un periodo minimo di 3 giorni a un massimo di 5 giorni prima della raccolta.

1. Procedere alla raccolta dello sperma nell'apposito recipiente sterile mediante masturbazione.
2. Raccogliere completamente il liquido seminale spremendo (dopo l'eiaculazione) il pene dalla base verso la punta
3. Consegnare entro 30 minuti dalla raccolta il campione presso la sede del laboratorio.

NON È POSSIBILE RACCOGLIERE IL LIQUIDO SEMINALE

- Dopo un rapporto sessuale per il rischio elevato di contaminazione del campione del liquido seminale
- Con il profilattico poiché vengono inibiti i processi di coagulazione del liquido seminale e solitamente il condom è rivestito di sostanze spermicide.

⇒ **ACIDO VANILMANDELICO**

- Raccolta urine 24 ore
- Evitare l'assunzione di noci, banane, uova, prugne e pomodori per due o tre giorni prima dell'esame.
- Segnalare farmaci assunti

NOTA: Il contenitore delle 24 h deve essere acidificato con acido cloridrico 6N, presso il laboratorio prima della raccolta.

IMPORTANTE NON URINARE DIRETTAMENTE NEL CONTENITORE.

- **CATECOLAMINE URINARIE TOTALI E FRAZIONATE, SEROTONINA**

Raccolta urine 24 h

Evitare l'assunzione di agrumi, banane, cioccolato, thè, caffè e dolci alla vaniglia per 48 ore prima dell'esecuzione dell'esame.

NOTA: Il contenitore delle 24 h deve essere acidificato con acido cloridrico 6N, presso il laboratorio prima della raccolta.

IMPORTANTE NON URINARE DIRETTAMENTE NEL CONTENITORE.

- **IDROSSIPOLINA**

Evitare l'assunzione di carne e derivati, pesce, gelati, dolci e prodotti contenenti gelatina per almeno 24 ore prima della raccolta dell'urina. Sono permessi latte e derivati, uova, brodo vegetale, frutta e verdura.

Raccogliere le urine delle 24 ore in un contenitore sterile da mantenere ben chiuso e ad una temperatura di 4 °C frigorifero.

- **AMMONIO**

Il paziente deve essere a digiuno dalla sera precedente e deve astenersi dal fumare nelle 8 ore precedenti l'esame.

- **ACIDO 5-IDROSSINDOLACETICO**

Raccolta urine 24 ore.

Da 72 ore prima e per tutto il tempo della raccolta dieta priva di banane, avocado, pomodori, noci, prugne rosse, more, melanzane e ananas.

Evitare medicinali che contengono: acido acetilsalicilico, clorpromazina, fenacetina, fenozatina, reserpina, previa consultazione del proprio medico curante o in caso contrario segnalare il nome dei medicinali assunti.

NOTA: Il contenitore delle 24 h deve essere acidificato con acido cloridrico 6N, presso il laboratorio prima della raccolta.

IMPORTANTE NON URINARE DIRETTAMENTE NEL CONTENITORE.

- **ECOGRAFIA PELVICA, OSTETRICA (FINO 3° MESE), TRANS-VAGINALE, VESCICALE E PROSTATICA**

Per la corretta esecuzione dell'esame il paziente deve presentare la vescica piena.

È necessario quindi:

1. Urinare l'ultima volta due ore prima dell'esame
2. Un'ora prima dell'esame bere un litro di acqua non gassata

- **ECOGRAFIA TRANS-RETTALE**

1. È necessario effettuare un clistere almeno sei ore prima l'esecuzione dell'esame
2. Urinare per l'ultima volta due ore prima dell'esame
3. Un'ora prima dell'esame bere un litro di acqua non gassata

- **ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE E INFERIORE**

L'esame comprende lo studio dei seguenti organi: fegato, pancreas, milza, reni, linfonodi, aorta addominale, pelvica.

1. Nei due giorni che precedono l'esame è necessario attenersi ad una dieta leggera, eliminando frutta verdura, cereali, latte, uova, bibite gassate, caffè, lieviti e tutti gli alimenti che possono creare aria. È possibile mangiare fino a un massimo di 100g tra pane e pasta al giorno.
2. Bisogna essere digiuni nelle sei ore che precedono l'esame
3. Urinare per l'ultima volta due ore prima dell'esame
4. Un'ora prima dell'esame bere un litro di acqua non gassata

- **ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE, ECOGRAFIA EPATICA E VIE BILIARI (Fegato), PANCREATICA, COLICISTI, RENALE**

L'esame comprende lo studio di: fegato, pancreas, milza, reni, linfonodi, aorta addominale

1. Nei due giorni che precedono l'esame è necessario attenersi ad una dieta leggera, eliminando frutta verdura, cereali, latte, uova, bibite gassate, caffè, lieviti e tutti gli alimenti che possono creare aria. È possibile mangiare fino a un massimo di 100g tra pane e pasta al giorno.
2. Bisogna essere digiuni nelle sei ore che precedono l'esame

Per ulteriori preparazioni i moduli sono disponibili in segreteria

SEZIONE TERZA

3.1 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

Con cadenza annuale la Direzione declina nella politica della qualità e nel riesame della direzione gli obiettivi specifici e quelli relativi al monitoraggio di performance dei processi, tali obiettivi sono riesaminati dalla direzione e l'esito del riesame è formalmente definito e divulgato alle risorse facenti parte dell'organizzazione.

Di seguito sono riportati in modo sintetico gli standard di qualità, gli impegni e i programmi.

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA AREA IN ESAME FATTORE DI STANDARD DI QUALITÀ

Accesso	Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato, presenza di adeguata segnaletica
Abbattimento delle barriere architettoniche	Possibilità di far accedere i disabili in tutta la struttura	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Raccoglitori per osservazioni e/o reclami
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso informato alla gestione dei dati Personali
Informazione corretta e chiara	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo

L'organizzazione intende monitorare eventuali gap tra la qualità prestata e la qualità percepita/attesa e migliorare con continuità la qualità dei propri servizi al fine di rispondere con efficacia alle esigenze dei propri utenti e rilevare opportunità di miglioramento.

A tal fine è disponibile sia nella sala d'attesa che sulle piattaforme digitali un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato.

I pazienti possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Il modulo, una volta compilato (non firmato) deve essere consegnato al personale addetto di segreteria o inviato sulle piattaforme digitali al fine di essere raccolti e clusterizzati per tematiche di problematica.

Impegni e programmi

Il laboratorio Pasteur vuole assicurare un'efficace gestione del personale in termini di abilità, competenza e partecipazione al miglioramento continuo.

La Direzione assicura che siano disponibili le competenze necessarie al buon funzionamento dell'organizzazione. Allo scopo si propone di:

- Sensibilizzare le funzioni allo scambio di informazioni
- Valutare le competenze necessarie, presenti e future sulla base di quelle esistenti, esigenze future, collegate ai piani e agli obiettivi strategici e operativi, esigenze di turn-over del personale, aggiornamento delle infrastrutture, competenza dei singoli ad eseguire determinate attività
- Attivare nella quotidianità del lavoro la comunicazione e i buoni rapporti relazionali ad essa propedeutici
- Attivare le competenze di ciascun operatore nella visione della buona gestione dell'impresa tenendo conto di implementazioni future, aggiornamento dell'azienda, requisiti di tipo cogente e norme di riferimento/cogenti all'attività aziendale
- Garantire un'efficace gestione dei processi

Ogni Settore deve migliorare con continuità la qualità dei propri servizi per rispondere alle esigenze dei propri pazienti/utenti, promuovendo la consapevolezza delle loro necessità anche con l'attivazione di adeguati flussi di comunicazione tra le sue funzioni.

Al fine di migliorare la qualità dei propri servizi, la Direzione:

- Favorisce il continuo interscambio di informazioni tra i settori del reparto per rendere note eventuali problematiche
- Richiede alle funzioni di operare in conformità alle procedure di riferimento al fine di monitorare l'efficace gestione delle attività e del sistema qualità implementato nel rispetto degli standard di sicurezza previsti dal Manuale di Prevenzione e Protezione.

SEZIONE QUARTA

4.1. RECLAMI

Nel garantire la funzione di tutela, la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sul Modulo disponibile presso la sala di attesa o anche via telefono, fax, lettera o posta elettronica.

I reclami sono indirizzati al responsabile amministrativo che provvederà a con il supporto delle funzioni interessate, a valutare le cause che lo hanno determinato e decidere le azioni correttive immediate da attuare per la risoluzione del problema e per evitare il ripetersi della non conformità.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

4.2 ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI

La direzione informa i gentili utenti dell'esistenza di organi di tutela dei Pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria. Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è

Cittadinanzattiva onlus
Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma Tel. 06.3671.81
Fax 06.3671.8333

Per saperne di più, consultare il sito internet www.cittadinanzattiva.it

4.3 VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTI ORGANIZZATIVI

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il poliambulatorio garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità, attraverso un riesame annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il riesame, redatto dalla direzione, con la presenza dei responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.