



Centro Diagnostico **BUONARROTI**

Direttore Sanitario Dott. Carlo Tarantino

Via S. V. Strambi 2-8 - 00053 Civitavecchia (RM)

tel: 0766.58361 - e-mail: centrodiagnosticobuonarrotisrl@pec.it - cdbuonarroti@gmail.com Web: www.cdbuonarroti.it

Sede Legale: Via Buonarroti 26-28 – C. F. 0558080058 – P. Iva: 01417101001 REA 496665 Iscrizione Tribunale CV 283/82

CARTA DEI SERVIZI

REV.13 del 10-01-2023

DOCUMENTO È REDATTO IN CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA ITALIANA CHE PREVEDE CHE TUTTI I SOGGETTI EROGATORI DI SERVIZI PUBBLICI, ANCHE OPERANTI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO, SIANO DOTATI DI UNA CARTA DEI SERVIZI (ART. 2 DECRETO LEGGE 12.5.1995 N. 163 CONVERTITO IN LEGGE 11.7.1995 N. 273 – DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19.5.1995 – LINEE GUIDA N. 2/95 MINISTERO DELLA SANITÀ).

indice

✚ Pag. 3

Introduzione
Come arrivare

✚ Pag. 4

I nostri orari
Il nostro staff

✚ Pag. 5

I locali

✚ Pag. 6

Apparecchiature - Sistema Informatico
Service - Prestazioni per le Aziende

✚ Pag. 7

Percorso per l'utente

1. Accettazione

✚ Pag. 8

Percorso per l'utente

2. Prestazioni in regime di convenzione

✚ Pag. 9

Percorso per l'utente

3. Esecuzione dei prelievi

4. Informazioni ed istruzioni per gli esami

✚ Pag. 10

Servizi

✚ Pag. 11

Sistema Gestione della Qualità

5. Politica della qualità

✚ Pag. 12

Sistema Gestione della Qualità

Indicatori di qualità

✚ Pag. 13

Tutela degli utenti

6. Carta dei diritti del paziente

✚ Pag. 14

Tutela degli utenti

7. Tutela della Privacy 3. Igiene e Sicurezza

✚ Pag. 15

Tutela degli utenti

8. Meccanismi e modalità di verifica degli impegni assunti

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Contatti

✚ Pag. 16

Sezione Poliambulatorio

AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 9001:2015

CERTIFICATO DA CERTIQUALITY

CERTIFICATO N. 3245

INTRODUZIONE

Il Centro Diagnostico Buonarroti è una struttura sanitaria attiva dagli anni 70 che esercita la propria attività nel settore della diagnostica di laboratorio.

In qualità di presidio accreditato, effettua prestazioni in convenzione con le ASL del S.S.R. e con il Ministero della Sanità Marittima; opera inoltre in rapporto diretto con i cittadini che accedono privatamente alla struttura e con varie mutue e gruppi assicurativi con cui sono stati stipulati rapporti convenzionali.

Costituisce inoltre punto di riferimento per alcuni laboratori di analisi cliniche nei confronti dei quali effettua attività di service ed esegue prestazioni sanitarie nell'ambito della medicina del lavoro per conto di importanti aziende locali e nazionali sia presso la propria sede che con l'utilizzo di idonee unità mobili.

La struttura dispone dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi previsti dalla legge regionale 4 del 03/03/2003 (autorizzazione per l'esercizio delle attività sanitarie) ed ha superato con successo la fase di accreditamento istituzionale (Decreto Regione Lazio n. U00382/13).

Nell'anno 2000 ha ottenuto con Certiquality la prima Certificazione di Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9002:1994; ha poi mantenuto la certificazione anche con la successiva versione della norma (UNI EN ISO 9001:2008) e l'aggiornamento della certificazione secondo la versione 2015 della norma UNI EN ISO 9001 è stato raggiunto nel maggio 2016.

Il Centro Diagnostico Buonarroti è associato all'Anisap (Ass. Naz. Istituzioni Sanitarie Ambulatoriali Private).

L'Organizzazione assicura che tutte le attività vengano svolte in accordo a quanto previsto dalla legge sulla tutela dei dati personali (D.lgs 196/2003) ed in accordo alla legge sulla sicurezza (D.lgs 81/2008).

Le pratiche di accettazione, l'esecuzione dei prelievi e la consegna dei referti vengono svolte in una area dedicata ubicata al piano terra della struttura che occupa una superficie di circa 150 mq.

L'attività analitica si svolge in locali ubicati al primo piano della struttura che occupano una superficie di circa 300 mq, adeguati alla normativa sui requisiti minimi.

come arrivare



Il Laboratorio si trova in via Strambi 4-8, nei pressi dell'incrocio con Via Buonarroti. Sono presenti nelle vicinanze alcuni parcheggi pubblici con sosta a pagamento in orario antimeridiano e gratuita il pomeriggio, altri parcheggi esclusivamente a pagamento, con ticket disponibili a parcometro e un parcheggio riservato alle persone portatrici di handicap davanti a un ingresso del Centro. La zona è servita da mezzi pubblici collegati con la Stazione Ferroviaria, i capolinea delle autolinee Cotral ed il Porto (Terminal passeggeri)



i nostri orari:

PRELIEVI VENOSI E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI: tutti i giorni dal lunedì al sabato, dalle 7.30 alle 10.30.

RITIRO REFERTI: consegnati in busta chiusa sigillata solo su presentazione del foglio di ritiro, dal lunedì al venerdì dalle ore 16.00 alle ore 18.00. **Sabato** dalle ore 12.30 alle ore 14.00. La data e l'ora di ritiro dei referti sono indicati sulla fattura consegnata ai clienti al momento del pagamento.

Il ritiro deve essere effettuato dal cliente o da delegato autorizzato (Regolamento UE 2016/679). Limitatamente a particolari accertamenti. In presenza di valori allarmanti gli operatori della struttura contatteranno tempestivamente i pazienti o i medici richiedenti segnalando la necessità di ritirare il referto con urgenza. È inoltre possibile per i clienti in possesso di fidelity card, previa autorizzazione scritta da rilasciare al momento dell'emissione della tessera, ricevere via e-mail i risultati.

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI: dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 14.00 e ore 16.00 - 18.00. Sabato dalle ore 10.00 alle ore 14.00. La segreteria è disponibile telefonicamente dalle ore 8.00 alle 14.00 e dalle ore 15.00 alle 18.00.

È possibile effettuare una preaccettazione e il relativo pagamento nei giorni precedenti l'esecuzione del prelievo, al fine di accelerare le procedure di accettazione e diminuire i tempi di attesa.

Su prenotazione è possibile effettuare anche prelievi domiciliari, di norma entro la mattina successiva. In caso di urgenza indifferibile è possibile eseguire prenotazioni telefonicamente.



il nostro staff

Dott. Carlo Tarantino

Dott.ssa Lucilla Sidoti

Sig. Fabio Tarantino

Dott.ssa Natalia Pinti

Sig.ra Carola Sette

Sig. Riccardo Gorgoretti

Dott.ssa Daniela Filippone

Dott.ssa Luisa Costagliola

Dott.ssa Concetta Danzet

Dott. Francesco Valeri

Sig.ra Roberta Vastolo

Sig.ra Angela Ventura

Sig. Fabio Vento

Sig.ra Barbara Minuti

Sig., Marco Corinti

Sig.ra Barbara Minuti

Sig.re Alessandro De Paolis

Sig.ra Monica Pierannunzio

Sig.ra Paola Cola

Direttore Sanitario - Direttore Tecnico - Medico Specialista

Resp. SGQ - Segreteria Direzione - Direttore Operativo

Responsabile Amministrazione

Addetta Segreteria Direzione

Addetta alla reception - Addetta Segreteria Direzione

Addetto alla reception - Addetto Segreteria Direzione

Laboratorio - Biologa Laboratorio - Coadiutor SGQ - Biologa

Prelievi - Laboratorio - Biologa

Laboratorio - Biologa

Laboratorio - Biologo

Tecnico di Laboratorio

Tecnico di Laboratorio

Tecnico di Laboratorio

Addetta alla reception

Addetto alla reception

Addetta alla reception

Addetta alla reception

Addetto alla reception

Amministrazione - Reception - Impiegata

i Locali

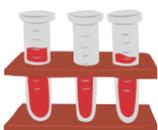
Il piano terra, una superficie di circa 200 mq, comprende i seguenti locali:



Sala d'attesa: è dotata di 27 posti a sedere, di 2 aree informative con bacheche e uno schermo dedicato alla comunicazione con i pazienti, di un box per la raccolta di reclami e suggerimenti, di un apparecchio eliminacode che regola l'ordine di accesso dei Clienti.



Segreteria: con 4 postazioni di lavoro, provvede alla registrazione delle richieste (accettazione), a fornire informazioni, alla prenotazione degli appuntamenti ed alla consegna dei referti.

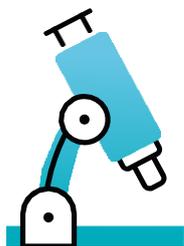


Sale prelievi: sono disponibili 3 sale prelievo in modo da ridurre al minimo i tempi di attesa medi.



Studi medici: ampliati per numero e strumentazione, sono dedicati all'esecuzione di accertamenti particolari (curve e profili, prelievi ginecologici e urologici) ed all'esecuzione di visite specialistiche.

Il primo piano comprende i seguenti locali:



Il **Laboratorio** che presenta una superficie di circa 300 mq, adeguato alla normativa sui requisiti minimi, ospita l'attività analitica ed è suddiviso nei seguenti reparti:

- ◆ **Patologia clinica** - comprende le sezioni Chimica Clinica, Sierologia ed Urine;
- ◆ **Patologia-Coagulazione-Elettroforesi** - comprende le corrispondenti sezioni e l'immunoematologia;
- ◆ **Immunometria;**
- ◆ **Microbiologia-Microscopia**, comprende le corrispondenti sezioni e la Citologia;



Gli **uffici** sono in un'area attigua al laboratorio, vengono svolte le attività direzionali-amministrative, quelle organizzative-logistiche e la gestione del sistema qualità.

La struttura nel completo dispone di **n. 5 servizi igienici**, distinti per il personale e per il pubblico, due dei quali sono dedicati ai portatori di handicap. L'edificio dispone di due ingressi **privi di barriere architettoniche** (uno con accesso diretto agli studi medici ed uno con accesso diretto alle sale prelievi) dedicati ai pazienti portatori di handicap.

apparecchiature

La strumentazione in uso presso il Laboratorio rende possibile l'esecuzione automatizzata e computerizzata dei diversi tipi di analisi cliniche. La strumentazione è costantemente tenuta sotto controllo attraverso un piano di manutenzione programmata; è rinnovata in base alla normativa vigente e rispetto al progresso tecnico-scientifico per sopperire ad una maggior richiesta di prestazioni e per un miglioramento della Qualità.

sistema informatico

Il Laboratorio dispone di un software gestionale collegato in rete locale e composto da un server che permette il collegamento di 64 postazioni e che garantisce il monitoraggio continuo delle attività e l'interazione tra i reparti. Il software, estremamente avanzato, gestisce le fasi di accettazione, la fatturazione, l'archivio dei dati, la refertazione e la consegna referti, le statistiche e la memorizzazione in archivio dei dati relativi a tutti gli accertamenti effettuati a partire dal Giugno 1988.

Lo stesso Sistema Informatico collegato all'accettazione gestisce la stampa di etichette per il prelievo riportanti i codici a barre, i dati del Paziente, le analisi da effettuare e il tipo di campione, al fine di ridurre al massimo l'errore pre-analitico.

Gran parte dei parametri vengono caricati direttamente sugli strumenti tramite programmi di interfacciamento; con lo stesso metodo vengono restituiti gli esiti al software gestionale ed inseriti direttamente nella scheda paziente limitando notevolmente il rischio di anomalie di inserimento (errore post-analitico).

service



Alcuni esami a bassa epidemiologia, ad alta specialistica e/o ad alta tecnologia sono eseguiti in collaborazione con Laboratori specializzati, tra i quali BIOS spa, Synlab Lazio, Genoma, Caravaggio,

L'elenco dettagliato degli esami effettuati in service è riportato nel vademecum disponibile su richiesta presso il desk di accettazione; per tutti gli esami inviati in Service è riportata sul referto l'indicazione del laboratorio che ha effettuato l'accertamento.

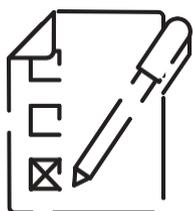
prestazioni per le aziende

Il Centro Diagnostico Buonarroti opera nel settore da oltre 20 anni ed ha svolto servizi per importanti gruppi ed aziende sia a livello locale che nazionale.

La disponibilità di unità mobili debitamente attrezzate permette l'esecuzione delle visite e degli accertamenti diagnostici direttamente presso la sede di lavoro.

percorso per l'utente

1. Accettazione



Prima di presentarsi agli sportelli del Desk di accettazione i pazienti devono:

- munirsi di ticket dall'apposito distributore (elimina code) posto all'entrata, che prevede più opzioni, scegliendo il tipo di servizio desiderato;
- attendere il proprio turno presso la sala d'attesa;
- accedere allo sportello che evidenzierà sul visore digitale i codici stampati sul ticket.

Al momento dell'accettazione l'utente

- deve esibire: ticket stampato da elimina code;
- prescrizione
- medica;
- documento di identità; tessera sanitaria;
- eventuale fidelity card.

PAZIENTI A CARICO DEL SSN

I pazienti che usufruiscono delle prestazioni in regime di convenzione con il SSR e che si presentano in laboratorio muniti di impegnativa si suddividono in pazienti in regime di esenzione (totale o parziale) e in pazienti in regime di franchigia.

• Pazienti in regime di esenzione:

I soggetti con esenzione totale hanno diritto ad effettuare gratuitamente tutte le prestazioni erogate in regime di convenzione.

Per i soggetti con esenzione parziale le prestazioni in esenzione variano a seconda della categoria di appartenenza come indicato nelle tabelle disponibili presso il desk di accettazione.

Le eventuali richieste di prestazioni non convenzionate, per entrambe le categorie suddette, saranno a carico del paziente; è compito dell'operatore del desk informare i soggetti esenti della presenza di prestazioni non convenzionate e di comunicare, su richiesta del paziente, il costo delle stesse prima dell'inizio delle procedure di accettazione.

• Pazienti in regime di franchigia:

I pazienti che non hanno diritto all'esenzione ottengono le prestazioni a carico del SSN con una quota di partecipazione alla spesa fino ad un massimo di 36,15 euro per richiesta

Le prestazioni a carico del SSN erogabili dalla struttura in regime di convenzione sono quelle elencate nella tabella sottostante:

2. PRESTAZIONI EROGABILI IN REGIME DI CONVENZIONE

CODICE REGIONALE	DESCRIZIONE E TARIFFE	CODICE REGIONALE	DESCRIZIONE E TARIFFE
90.51.4	AB ANTI MICROSOMI - AB ANTIPEROSSIDASI (TPO)	90.22.3	FERRITINA
90.54.4	AB ANTI TIREOGLOBULINA	90.65.1	FIBRINOGENO
90.23.2	ACIDO FOLICO	90.23.4	FOSFATASI ACIDA
90.43.5	ACIDO URICO (SIERO, URINE 24H)	90.23.5	FOSFATASI ALCALINA
90.15.2	ACTH	90.24.3	FOSFORO (SIERO, URINE 24H)
90.05.2	ALDOLASI	90.23.3	FSH
90.05.3	ALDOSTERONE (RIPOSO, DOPO MOTO, URINE 24H)	90.43.3	FT3
90.05.5	ALFA FETOPROTEINA	90.42.3	FT4
90.04.5	ALT (GPT)	90.25.5	GAMMA G.T.
90.06.4	AMILASI (SIERO, URINE 24H)	90.93.3	GARDNERELLA
90.07.5	AMMONIEMIA	90.26.1	GASTRINA
90.85.1	ANTIBIOGRAMMA	90.35.1	GH (A RIPOSO, DOPO MOTO)
90.57.1	ANTIGENE TA4 (SCC)	90.27.1	GLICEMIA - GLICOSURIA (BASALE E FRAZIONATA)
90.51.1	ANTI INSULINA (AIAA)	90.70.5	GLOBULI BIANCHI
90.51.1	ANTI MICROSOMI EPATICI E RENALI (LKMA)	90.26.3	GLUCAGONE
90.09.2	AST (GOT)	91.03.5	GONOCOCCO (SU TAMPONE URETRALE, VAGINALE)
90.44.1	AZOTEMIA (UREA) (SIERO, URINE 24H)	90.66.2	HB
90.93.3	B.KOCH (COLTURALE URINE 24H, ESPETTORATO)	90.34.5	HPL
91.02.4	B.KOCH (MICROSCOPICO URINE 24H, ESPETTORATO)	90.68.1	IGE TOTALI
90.27.5	BETA-HCG (SIERO)	90.29.1	INSULINA (BASALE E FRAZIONATA)
90.10.5	BILIRUBINA FRAZIONATA	90.29.2	LDH
90.10.4	BILIRUBINA TOTALE	90.32.3	LH
90.55.1	CA 125	90.56.2	MCA
90.55.2	CA 15.3	90.26.4	MINITEST
90.55.3	CA 19.9	90.35.4	OSTEOCALCINA
90.55.5	CA 50	91.38.5	PAP TEST
90.11.4	CALCIO (SIERO, URINE 24H)	90.24.2	PAP (FOSFATASI ACIDA PROSTATICA)
90.11.5	CALCITONINA	91.21.4	PAUL BUNNEL (REAZIONE)
90.56.3	CEA	90.11.1	PEPTIDE C (SIERO, URINE 24H)
90.15.5	CK M.B.	90.71.3	PIASTRINE
90.13.3	CLORO (SIERO, URINE 24H)	90.37.1	PORFIRINE (RICERCA QUANTITATIVA E QUALITATIVA)
90.14.3	COLESTEROLO TOTALE	90.37.4	POTASSIO (SIERO, URINE 24H)
90.94.3	COPROCOLTURA GERMI COMUNI E SALMONELLA	91.49.2	PRELIEVO VENOSO
90.01.4	CORTICOSTEROIDI 17-OH URINARI (24H)	90.38.1	PROGESTERONE
90.15.3	CORTISOLO (SIERO, URINE 24H)	90.01.2	PROGESTERONE 17-OH
90.16.3	CREATININA (SIERO, URINE 24H)	90.38.2	PROLATTINA
90.46.3	CRIOAGGLUTININE	90.38.5	PROTEINE TOTALI (SIERO, URINE 24H)
90.32.4	CURVA AL GNRH	90.38.4	PROTIDOGRAMMA
90.35.2	CURVA GH	90.56.5	PSA
90.26.5	CURVA GLICEMICA (OGTT) E IN GRAVIDANZA	90.35.5	PTH (C TERMINALE E INTATTO)
90.28.5	CURVA INSULINEMICA E IN GRAVIDANZA	90.68.1	RAST PER IGE SPECIFICHE
90.11.2	CURVA PEPTIDE C	90.40.2	RENINA (A RIPOSO, DOPO MOTO)
90.38.3	CURVA PROLATTINA	90.74.4	RESISTENZE OSMOTICHE GLOBULARI
90.42.2	CURVA TSH	90.74.5	RETICOLOCITI
90.17.3	DELTA-4 ANDROSTENEDIONE	90.86.4	SECRETO URETRALE (MICROSCOPICO)
90.17.2	DHEA SOLFATO	90.22.5	SIDEREMIA
90.21.1	DIGOSSINA	91.08.1	SIERODIAGNOSI DI VIDAL-WRIGHT
90.17.5	DIIDROTESTOSTERONE (DHT)	90.40.4	SODIO (SIERO, URINE 24H)
90.62.5	EOSINOFILI (SANGUE)	90.93.4	SPERMIOCOLTURA
91.17.1	EPATITE A: HAV AB	90.01.3	STEROIDI 17- KETO URINARI (24H)
91.17.2	EPATITE A: HAV IGM	90.86.4	STRISCIO VAGINALE
91.17.5	EPATITE B: HBCAB	91.08.5	T.A.S.
91.18.1	EPATITE B: HBCAB IGM	90.93.3	TAMPONE AURICOLARE E CONGIUNTIVALE (DX O SX)
91.18.2	EPATITE B: HBEAB	90.93.5	TAMPONE CAVITÀ NASALE E OROFARINGEO
91.18.4	EPATITE B: HBEAG	91.09.2	TAMPONE PER STREPTOCOCCO B-EMOLITICO
91.18.3	EPATITE B: HBSAB	90.93.3	TAMPONE RETTALE SALMONELLA
91.18.5	EPATITE B: HBSAG	91.04.1	TAMPONE RINOFARINGEO PER MENINGOCOCCO
91.19.5	EPATITE C: HCV AB	90.93.5	TAMPONE TONSILLARE
91.20.3	EPATITE D: HDV AB	90.93.4	TAMPONE URETRALE E VAGINALE (GERMI COMUNI)
91.20.4	EPATITE D: HDV IGM	90.26.2	TBG
90.93.3	ESAME COLTURALE	90.75.4	TEMPO DI PROTROMBINA
90.12.2	ESAME DEL CALCOLO URINARIO	90.41.2	TEOFILLINA
90.44.3	ESAME DELLE URINE	90.58.2	TEST DI COOMBS DIRETTO
90.62.2	ESAME EMOCROMOCITOMETRICO	90.49.3	TEST DI COOMBS INDIRETTO
90.29.3	ESAME LATTE MULLIEBRE	90.27.3	TEST DI GRAVIDANZA
90.86.4	ESAME MICROSCOPICO	90.41.3	TESTOSTERONE (SIERO, URINE 24H)
90.98.5	ESAME MICROSCOPICO PER RICERCA MICETI	90.41.5	TIREOGLOBULINA
90.93.3	ESPETTORATO (COLTURA)	90.56.4	TPA
90.86.5	ESPETTORATO (ESAME MICROSCOPICO)	90.43.2	TRIGLICERIDI
90.19.2	ESTRADIOLO 17-BETA (SIERO, URINE 24H)	90.42.1	TSH
90.19.3	ESTRIOLO (SIERO, URINE 24H)	90.78.1	TYNE TEST
90.19.5	ESTRONE	90.94.2	URINOCOLTURA
90.64.2	FATTORE REUMATOIDE	90.82.5	V.E.S.
90.21.3	FECI: ESAME COMPLETO	90.82.4	VALORE EMATOCRITO
91.05.1	FECI: ESAME PARASSITOLOGICO E GIARDIA	90.13.5	VITAMINA B12
90.21.4	FECI: SANGUE OCCULTO	90.74.2	WAALER ROSE (REAZIONE)

PAZIENTI NON A CARICO DEL SSN

I pazienti non a carico del SSN si suddividono in:

- **Pazienti SSN a tariffa agevolata:** appartengono a questa categoria i pazienti che, pur muniti di prescrizione del SSR, usufruiscono di apposite tariffe agevolate che consentono risparmi rispetto al costo del ticket e del diritto fisso previsti per il SSR;
- **Pazienti titolari di Fidelity Cards:** appartengono a questa categoria i pazienti che sono titolari di Fidelity Cards, ai quali vengono riservate particolari condizioni di accesso, sia economico che logistico;
- **Pazienti convezionati:** sono coloro che accedono al Centro Diagnostico Buonarroti in base a rapporti di tipo convenzionale per le quali la struttura ha stabilito un listino particolare;
- **Pazienti privati:** sono coloro che accedono al Centro Diagnostico Buonarroti al di fuori di qualsiasi rapporto convenzionale;
- **Pazienti di Medicina del Lavoro:** sono coloro che vengono inviati presso la nostra struttura da Imprese o Medici Competenti per effettuare le indagini di laboratorio previste dalla normativa vigente (D.L.vo 81/2008);
- **Pazienti da Laboratori esterni (Service):** rappresentano i campioni biologici inviati alla nostra struttura, nel rispetto delle norme previste in ordine a trasporto e conservazione, da Laboratori esterni con i quali è attivo un rapporto di collaborazione in service.

Durante la fase di accettazione vengono sottoposti al paziente i vari moduli necessari al completamento della procedura come il modulo di consenso al ritiro telefonico di alcuni accertamenti ed all'invio tramite e-mail di referti, il consenso informato per particolari analisi cliniche, etc. (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 «relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati).

Ad accettazione effettuata all'utente viene consegnato un modulo contenente l'elenco delle prestazioni richieste, l'importo da pagare, la data di ritiro ed un campo da compilare eventualmente in caso di delega a ritiro del referto.

Il pagamento delle analisi cliniche avviene al momento dell'accettazione.

3. ESECUZIONE DEI PRELIEVI

I clienti vengono chiamati dal medico prelevatore, in forma anonima, in ordine progressivo; la Direzione del Centro Diagnostico Buonarroti tende al massimo rispetto del numero di ordine, fatti salvi i casi in cui ci siano condizioni di oggettiva necessità ed urgenza.

Il prelievo deve essere eseguito a digiuno (8-10 ore); la quantità e la composizione del pasto che precede il digiuno deve essere quella abituale.

Prima del prelievo il paziente può bere acqua e deve evitare fumo e assunzione di farmaci previo consenso del medico curante; durante il tragitto per venire in laboratorio si raccomanda di non fare sforzi fisici eccessivi.

Per le prestazioni che richiedono lunghi tempi di permanenza i clienti ricevono, prima dell'inizio, una informazione dettagliata sul presumibile decorso della giornata e sui servizi disponibili.

4. INFORMAZIONI ED ISTRUZIONI PER GLI ESAMI

Gran parte degli esami possono essere effettuati quotidianamente senza bisogno di prenotazione e/o di particolare preparazione del paziente.

Sono disponibili presso il desk di accettazione, per gli esami che necessitano, i fogli esplicativi con le relative indicazioni di appuntamento o particolari modalità di preparazione e/o le modalità di raccolta del campione.

servizi

Convenzioni

La struttura ha stipulato rapporti convenzionali con enti mutualistici e previdenziali, gruppi assicurativi ed aziende. Informazioni dettagliate sono disponibili presso il desk di accettazione.

Consegna referti urgenti

Per motivi di dichiarata necessità, il Laboratorio è in grado di attivare, per determinate analisi, le procedure d'urgenza e pertanto tali esami potranno essere consegnati al paziente in giornata.

Consegna copie referti precedenti

Il Laboratorio è dotato di un centro elaborazione dati che consente di memorizzare i referti di tutti gli esami eseguiti presso la struttura. In questo modo è possibile offrire al medico ed al paziente un servizio altamente innovativo: insieme al referto viene consegnata in allegato, su richiesta all'accettazione, copia da 1 a 3 referti precedenti per consentire una visione immediata dell'andamento clinico e permettere un controllo della salute costante nel tempo.

Consegna referti via mail

Su richiesta è possibile ricevere il risultato delle analisi tramite e-mail compilando l'apposito modulo.

Comunicazione telefonica dati di laboratorio

Su richiesta è possibile ricevere telefonicamente il risultato dell'INR e di particolari accertamenti a carattere di urgenza.

Consulenza per chiarimenti sugli esami effettuati

Durante gli orari di apertura è sempre disponibile personale laureato per fornire ai pazienti chiarimenti e informazioni sui risultati diagnostici. Il personale laureato è disponibile anche a rispondere ai quesiti inviati per via telematica all'indirizzo cdbuonarroti@gmail.com

Reclami e suggerimenti

È disponibile nella sala d'attesa il modulo reclami e suggerimenti attraverso il quale i pazienti possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere consegnato direttamente al personale addetto all'accettazione o essere depositato autonomamente nell'apposito contenitore a parete.

Contenitori per gli esami

I contenitori per la raccolta dei campioni biologici (sangue, urine, feci, etc.) vengono forniti gratuitamente

Pagamento elettronico

Il pagamento può essere effettuato, oltre che in contanti e con assegni di conto corrente, anche con tessera Bancomat e carte di credito abilitate sui principali circuiti.

sistema gestione della qualità

1. POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione considera prioritario:

- ◆ FORNIRE RISULTATI ANALITICI PRECISI ED ACCURATI
- ◆ SODDISFARE LE ESIGENZE DEI CLIENTI
- ◆ VALORIZZARE LE COMPETENZE PROFESSIONALI
- ◆ TUTELARE LA SICUREZZA DEGLI OPERATORI
- ◆ SODDISFARE LE ESIGENZE SOCIETARIE
- ◆ PROMUOVERE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELL'EFFICACIA DEL SGQ

CERTIFICAZIONE

Il Centro Diagnostico Buonarroti nel 2000 ha ottenuto con l'Ente Certificatore Certiquality la prima Certificazione di Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9002: 1994.

Nel 2003 ha ottenuto l'adeguamento alla norma UNI EN ISO 9001: 2000.

L'aggiornamento della certificazione secondo la versione 2008 della norma UNI EN ISO 9001 è stato raggiunto nel marzo 2009.

L'aggiornamento della certificazione secondo la versione 2015 della norma UNI EN ISO 9001 è stato raggiunto nel marzo 2016.

L'Ente di Certificazione verifica annualmente lo stato del sistema qualità attraverso verifiche ispettive.



CONTROLLI DI QUALITÀ E VEQ

Il monitoraggio continuo dell'attività analitica permette di verificare l'affidabilità dei risultati e riduce in modo significativo il rischio di errore; viene effettuato quotidianamente tramite il Controllo di Qualità intra-laboratorio, applicato a tutte le metodiche

Da oltre 10 anni il laboratorio partecipa a programmi internazionali di Controllo di Qualità Interlaboratorio (Unity Interlab della Biorad) e ai Programmi di Valutazione Esterna di Qualità – VEQ dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi di Firenze e Azienda Randox.

INDICATORI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'organizzazione gestisce le attività di monitoraggio e misurazione dei processi a garanzia della loro efficienza rispetto al conseguimento dell'obiettivo prefissato.

Nel caso che gli obiettivi pianificati non siano raggiunti l'Organizzazione intraprende azioni correttive per assicurare il ripristino della conformità dei propri prodotti e servizi.

Nella tabella che segue sono riportati i processi primari, gli indicatori e le modalità di raccolta dei dati.

INDICATORI DI QUALITA'

Fase Preanalitica		Acquisizione dei campioni biologici
Attività	Indicatore	Metodo di calcolo
Accettazione pazienti Accettazione pazienti Accettazione pazienti Preparazione prelievi Raccolta campioni Raccolta campioni Acquisizione campioni Raccolta campioni	Tempi di attesa per accettazione Soddisfazione paziente (outcome) Accettazioni non conformi Preparazioni non conformi Tempi di attesa per raccolta Soddisfazione paziente (outcome) Tempo complessivo Campioni non conformi	Tempo medio in minuti Riscontri positivi su totale Eventi su totale accettazioni Eventi su totale accettazioni Tempo medio in minuti Riscontri positivi su totale Tempo medio in minuti Eventi su totale accettazioni
Fase Analitica		Esecuzione Test Analitici
Attività	Indicatore	Metodo di calcolo
Preparazione e verifica Performance analitica Performance analitica Esecuzione test Rilascio dei risultati Rilascio dei risultati	Validazione dei risultati Esiti controllo di qualità interno Esiti del controllo di qualità VEQ Soddisfazione paziente (outcome) Anomalie passaggio dati Rispetto dei tempi di consegna al desk	Validazione dei risultati Esiti controllo di qualità interno Esiti del controllo di qualità VEQ Soddisfazione paziente (outcome) Anomalie passaggio dati Rispetto dei tempi di consegna al desk
Fase Postanalitica		Preparazione e consegna dei referti
Attività	Indicatore	Metodo di calcolo
Acquisizione degli esiti Validazione dei referti Consegna dei referti Ritiro referti Assistenza	Anomalie di inserimento Referti anomali validati Rispetto tempi consegna al paziente Soddisfazione paziente (outcome) Soddisfazione paziente (outcome)	Eventi su totale esiti inseriti manualmente Eventi su totale referti validati Consegne nei tempi su totale Riscontri positivi su totale Riscontri positivi su totale

tutela degli utenti

1. CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

Nella realizzazione del servizio scopo primario dell'azione della struttura è la soddisfazione del cliente perseguita attraverso una gestione sicura ed efficiente ispirata da principi di:

Uguaglianza dei diritti dei cittadini, imparzialità e trasparenza, diritto di scelta, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

UGUAGLIANZA

La programmazione ed organizzazione delle prestazioni e gli stili di comportamento degli operatori del Centro Diagnostico Buonarroti sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini.

Coerentemente a tale principio, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, l'età, la nazionalità, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione sociale, la condizione fisica o psichica.

Per consentire a tutti i cittadini uguale opportunità di fruizione dei servizi e delle prestazioni, il Centro Diagnostico Buonarroti si impegna ad assicurare un'informazione diffusa e ad eliminare gradualmente gli eventuali ostacoli al pieno esercizio del diritto all'uguaglianza.

In particolare, la struttura s'impegna ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di informazione, di accesso e di servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITA' E TRASPARENZA

Il comportamento degli organi e degli operatori del Centro Diagnostico Buonarroti nei confronti dei cittadini-utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'accesso diretto alle prestazioni o la prenotazione, qualora la prestazione non venga eseguita immediatamente, viene effettuato in ordine cronologico, fatte salve le situazioni che riguardano categorie protette e/o patologie di particolare gravità ed urgenza; il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo di precedenza.

DIRITTO DI SCELTA

Nell'ambito delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e diagnostiche erogate, il cittadino ha libertà di scegliere il professionista che eseguirà la prestazione, esercitando il proprio diritto di scelta in rapporto alle corrette informazioni fornitegli.

A tal fine presso la struttura è presente almeno una persona Responsabile delle Relazioni con il Pubblico (R.R.P.) che ha il compito di fornire, di persona o telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.

CONTINUITÀ

La struttura assicura che i servizi siano predisposti in modo da garantire lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

Qualora il funzionamento sia irregolare o si debba interrompere l'erogazione del servizio e/o delle prestazioni, i cittadini sono tempestivamente informati dei motivi dell'interruzione e vengono adottate tutte le misure necessarie per assicurare il minor disagio possibile.

Le interruzioni che rientrano negli aspetti organizzativi del servizio devono essere adeguatamente annunciate.

PARTECIPAZIONE

La struttura assicura la comunicazione con il cliente e trae da questi spunti per la personalizzazione del servizio in funzione delle necessità dell'utenza. Il cittadino ed eventualmente le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei cittadini, possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.

Utilizzando i moduli predisposti (reclami e suggerimenti) o tramite il Responsabile delle Relazioni con il Pubblico, possono inoltrare reclami, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento della gestione dei servizi, dell'erogazione delle prestazioni, delle procedure di accesso, delle procedure di pagamento delle tariffe e di consegna dei referti a cui la struttura darà immediato riscontro. La struttura inoltre acquisisce periodicamente informazioni sul livello di soddisfazione dell'utente circa la qualità del servizio reso (Valutazione dell'Outcome). Le informazioni utili agli utenti sono a disposizione sotto forma di documenti cartacei (manuale della qualità con organigramma, politica della qualità, carta dei servizi, guida ai servizi, elenco globale delle analisi con indicazione delle analisi fuori convenzione e delle modalità di esecuzione, schede di preparazione per i pazienti).

2. TUTELA DELLA PRIVACY

L'Organizzazione assicura che tutte le attività vengono svolte in accordo a quanto previsto dalla legge sulla tutela dei dati personali (Regolamento UE 2016/679); in particolare:

- ◆ La chiamata del paziente avviene in modo anonimo attraverso il numero rilasciato da dispositivo elimina code;
- ◆ La privacy del cliente in fase di accettazione è garantita dalla distanza di cortesia delimitata da apposite colonnine;
- ◆ E' prevista la firma di un modulo di consenso al trattamento dei dati personali sensibili;
- ◆ Ogni operatore dispone di una password personale al fine di prevenire l'accesso non autorizzato ai dati del Sistema Informatico gestionale;
- ◆ Non si anticipano referti per telefono, se non al diretto interessato previa richiesta presentata al momento dell'accettazione;
- ◆ La consegna dei referti avviene in busta chiusa e sigillata su presentazione del foglio di ritiro al paziente o a persona da Lui delegata.

3. IGIENE E SIIUREZZA

I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione fra i materiali sporchi e quelli puliti.

I locali e le attrezzature sono disinfettati e sterilizzati ogni volta che ciò è necessario per prevenire danni ai clienti e al personale.

Locali e servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia. I servizi igienici sono dotati di tutti gli accessori necessari.

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme di legge, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/08.

In ogni locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione e tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimenti.

Appositi cartelloni disposti in ogni locale segnalano chiaramente i rischi presenti, i divieti e le vie di fuga.

A richiesta i clienti possono consultare la documentazione relativa alla sicurezza (piani, documentazione sui controlli, verbali di sopralluogo, ecc.).

4. MECCANISMI E MODALITÀ DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

La struttura, come riportato nel paragrafo degli Indicatori per il monitoraggio della qualità del servizio, verifica tramite la raccolta di dati statistici il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Per quanto riguarda la valutazione della soddisfazione dei clienti gli strumenti usati sono:

- ◆ Questionari di valutazione dell'outcome; sono moduli anonimi distribuiti con frequenza mensile ai clienti e forniscono indicazioni relative al gradimento dei servizi (accettazione, prelievi, qualità dei risultati, ritiro dei referti, assistenza ed organizzazione logistica) ed alla disponibilità e competenza degli operatori. Il modulo presenta inoltre un'area dedicata alla raccolta dei suggerimenti e dei reclami.
- ◆ Reclami verbali: la raccolta viene effettuata a cura degli operatori del front-office e registrata su apposito modulo.
- ◆ Reclami scritti: vengono effettuati su apposito modulo a richiesta del cliente.
- ◆ Percezione degli operatori del front-office: viene raccolta su apposito modulo.

La raccolta delle osservazioni, delle segnalazioni e dei reclami dei clienti è una attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è contattabile attraverso i recapiti telefonici disponibili presso il Desk accettazione, per posta elettronica (cdbuonarroti@gmail.com), direttamente su richiesta presso gli sportelli del Desk accettazione. Per tutto l'orario di apertura dell'ambulatorio è presente almeno una persona responsabile delle relazioni con il pubblico (Responsabile della qualità, Rappresentante della Direzione, Responsabile del desk di accettazione, Direttore sanitario e Direttore Tecnico del laboratorio) che, oltre all'incarico di comunicare su richiesta ai pazienti tutte le informazioni sulle attività svolte, ha il compito di dare tempestiva risposta agli utenti per quanto riguarda le problematiche di più agevole definizione; per le situazioni di maggiore complessità la struttura assicura comunque una risposta entro un tempo massimo di 7 giorni dalla segnalazione.

La catalogazione e l'elaborazione delle attività di reclamo consentono di monitorare il grado di soddisfazione dei clienti, permettendo di effettuare una valutazione sulla qualità percepita dagli utenti e di conoscere, con sempre maggiore precisione, le loro ideali esigenze.



CONTATTI

tel: 0766.58361

Fax 0766.583691

e-mail: cdbuonarroti@gmail.com



Centro Diagnostico Buonarroti



www.centrodiagnosticobuonarroti.it

SEZIONE POLIAMBULATORIO

In fase di autorizzazione



Il Centro Diagnostico Buonarroti, con sede a Civitavecchia, vuole diventare un poliambulatorio specializzato, con apparecchiature di ultima generazione, punto di riferimento per i pazienti che vogliono affidare la propria salute a professionisti esperti e competenti. Presso il Poliambulatorio in fase di autorizzazione si eseguiranno visite specialistiche, su appuntamento, in tutto l'arco della giornata, in base alla disponibilità degli Specialisti.

SEGRETERIA/ACCETTAZIONE

La segreteria è predisposta per l'accettazione, per l'informazione dei clienti e per il ritiro dei referti, la fatturazione e la conseguente gestione degli incassi.

Il personale della segreteria è a disposizione nei giorni e negli orari di apertura per fissare gli appuntamenti ed eventualmente comunicare le preparazioni necessarie allo svolgimento di alcuni esami diagnostici. I tempi medi di attesa per gli appuntamenti vanno da un minimo di 1 giorno a un massimo di 7 giorni.

Per le prenotazioni delle visite ambulatoriali è possibile recarsi presso gli sportelli del centro in via Strambi 4 oppure telefonare dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 10.30 alle 14:00 al numero 0766.58361.

Il giorno della visita/prestazione: si consiglia di portare la documentazione sanitaria inerente al problema e presentarsi agli sportelli per effettuare le pratiche di accettazione, con la tessera sanitaria.

Di norma, i referti vengono consegnati al termine della prestazione. Qualora invece non vengano consegnate immediatamente, le risposte possono essere ritirate direttamente in sede dall'interessato. In alternativa, il paziente può designare un delegato al ritiro munito di delega e copia del documento di riconoscimento della persona interessata.

GESTIONE ACCERTAMENTI SANITARI

Tutti i documenti vengono trattati nel rispetto e garanzia della sicurezza dei dati.

PROPRIETÀ DEL CLIENTE

La Direzione Del Centro Diagnostico Buonarroti è responsabile dei dati dei pazienti accettati, della corretta identificazione e conservazione dei referti gestiti, nonché della consegna ed archiviazione dei rapporti di prova dei Clienti.

Tutti i documenti sanitari sono da considerare come proprietà del Cliente, pertanto qualora vengano danneggiati o reputati non processabili, è cura della Direzione darne comunicazione.



ORARI SEGRETERIA

Lunedì-Venerdì 7:30 - 18:00

Sabato 7.30 - 14:00

STUDI MEDICI

Sono presenti 3 stanze adeguatamente arredate e munite delle attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività diagnostico strumentali e specialistiche che verranno erogate dalla struttura. Tutta la strumentazione utilizzata verrà sottoposta a controlli giornalieri, nonché, dove richiesto, a programmi di manutenzione e taratura programmata.

Il Poliambulatorio CENTRO DIAGNOSTICO BUONARROTI eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

- Ambulatorio di Chirurgia Vascolare
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Chirurgia Toracica
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Ematologia
- Ambulatorio di Endocrinologia
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Genetica
- Ambulatorio di Medicina del lavoro
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Pediatria
- Ambulatorio di Psichiatria
- Ambulatorio di Urologia

