

CENTRO DIAGNOSTICO RIVIERA

CARTA DEI SERVIZI

All 8.2.1

Rev. 13 del 02.01.2023



Questo documento è redatto in conformità alla normativa italiana che prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche opera tanti 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

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO	pag. 3
- Introduzione	
- Come si arriva	
- I nostri orari	
- Contatti	
ORGANIZZAZIONE E LOGISTICA	pag. 5
- I locali	
- Il nostro staff	
- Apparecchiature	
- Sistema Informatico	
- Service	
PERCORSO PER L'UTENTE	pag. 7
- Accettazione	
- Pazienti a carico del SSN	
- Prestazioni erogabili in regime di convenzione	
- Pazienti non a carico del SSN	
- Esecuzione dei prelievi	
- Ritiro dei referti	
- Informazioni ed istruzioni per gli esami	
- Percorso per l'utente	
SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITA'	pag.11
- Politica della Qualità	
- Certificazione	
- Controlli di Qualità e VEQ	
- Indicatori per il monitoraggio della qualità del servizio	
TUTELA DEGLI UTENTI	pag.13
- Carta dei diritti del paziente	
- Tutela della Privacy	
- Igiene e Sicurezza	
- Meccanismi e modalità di verifica degli impegni assunti	
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	pag.15

Presentazione del laboratorio

Introduzione

Il Centro Diagnostico Riviera è una struttura sanitaria attiva dagli anni 90 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.; 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.

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 espletato le procedure relative al processo di Accredimento Istituzionale (Decreto Regione Lazio n. U00435 del 24 dicembre 2012 e n. U00413 del 3 settembre 2015).

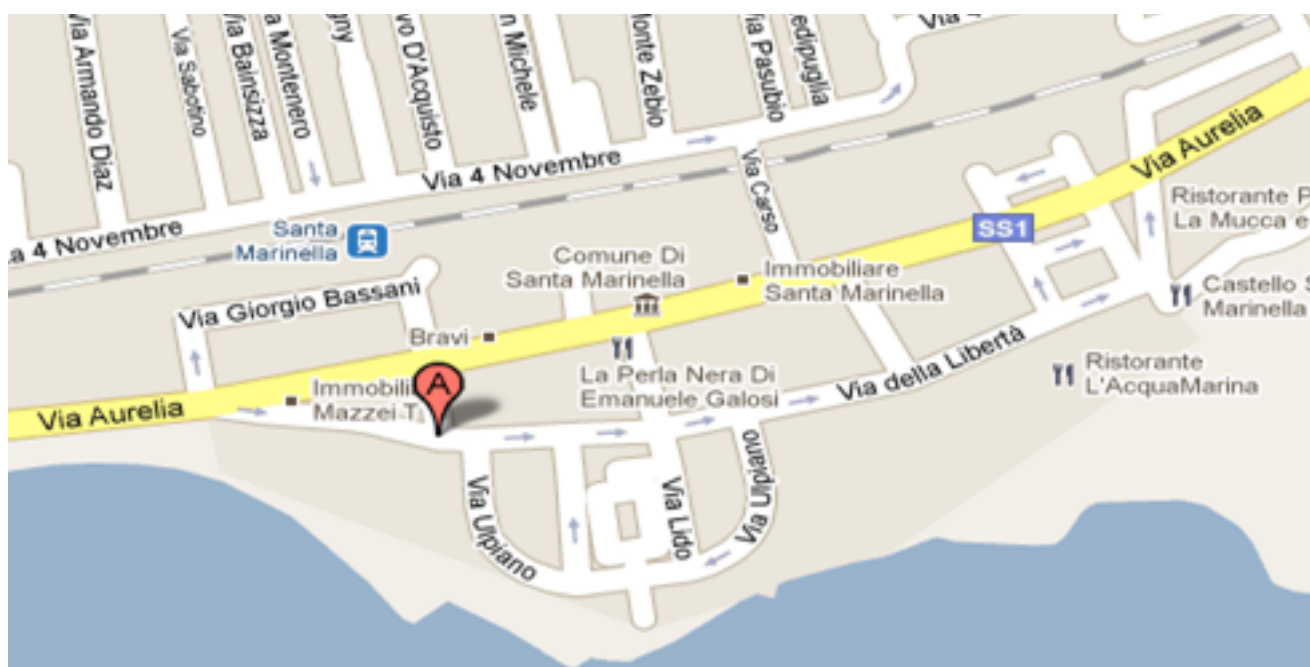
Nell'anno 2000 ha ottenuto con Certiquality la prima Certificazione di Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9002:1994; ha poi mantenuto la certificazione anche con la successiva versione della norma (UNI EN ISO 9001:2008) e l'aggiornamento della certificazione secondo la versione 2015 della norma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

Il Centro Diagnostico Riviera è associato all'Anisap (Ass. Naz. Istituzioni Sanitarie Ambulatoriali Private) e fa parte delle RETE specialistica 4.0 insieme alla struttura HUB CENTRO DIAGNOSTICO BUONARROTI di Civitavecchia.

L'Organizzazione assicura che tutte le attività vengono 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, l'attività analitica e la consegna dei referti vengono svolte in una area dedicata ubicata al piano terra della struttura che occupa una superficie di circa 120 mq.

Come si arriva



Il laboratorio si trova al centro di Santa Marinella, in via della Libertà 56, nelle vicinanze della stazione ferroviaria.



I nostri orari

ORARI APERTURA AL PUBBLICO

Dal Lunedì al Sabato dalla 07:45 alle 13:30

PRELIEVI VENOSI E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.45 alle 10.30

Non è necessario l'appuntamento, tranne che per alcuni esami.

TAMPONI COVID

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 07.45 alle 11.30.

RITIRO REFERTI

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 11.30 alle 13.30.

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Dal Lunedì al Sabato dalle ore 10.30 alle 13.30

La segreteria è disponibile telefonicamente dalle ore 8.00 alle 19.00.

È possibile effettuare la registrazione delle richieste 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 A DOMICILIO, di norma entro la mattina successiva.

In caso di urgenza indifferibile e/o impossibilità di accesso è possibile eseguire prenotazioni telefonicamente.

VISITE SPECIALISTICHE

Su appuntamento, secondo la disponibilità degli Specialisti.

Contatti



Tel: 0766.53 33 73

e-mail: cdrviera@gmail.com



Centro Diagnostico Buonarroti



www.centrodiagnosticobuonarroti.it

Organizzazione e logistica

I locali

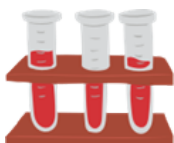
Le pratiche di accettazione, l'esecuzione dei prelievi, l'attività analitica e la consegna dei referti vengono svolte in una area dedicata ubicata al piano terra della struttura che occupa una superficie di circa 120 mq e comprende i seguenti locali:



SALA D'ATTESA: è dotata di 16 posti a sedere, di un'area informativa con bacheche dedicate alla comunicazione con i pazienti e di un box per la raccolta di reclami e suggerimenti; un apparecchio eliminacode regola l'ordine di accesso dei Clienti.



SEGRETERIA: con 2 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 2 sale prelievi in modo da ridurre al minimo i tempi di attesa medi che sono di circa 12 minuti.



LABORATORIO: i locali sono adeguati alla normativa sui requisiti minimi; ospitano l'attività analitica e sono suddivisi nei seguenti reparti:

PATOLOGIA CLINICA
EMATOLOGIA-COAGULAZIONE
MICROSCOPIA - MICROBIOLOGIA



STUDI MEDICI: il locale presente nella struttura è dedicato all'esecuzione di accertamenti particolari (curve da stimolo, esami che necessitano di posizione supina, prelievi ginecologici e urologici) e all'esecuzione di visite specialistiche e diagnostica strumentale.

All'interno dei locali sono presenti 2 servizi igienici, distinti per il personale e per il pubblico. La struttura dispone di un ingresso privo di barriere architettoniche dedicato all'accesso dei pazienti portatori di handicap.

Il nostro staff



Il laboratorio si avvale di personale altamente specializzato composto da Medici, Biologi e Tecnici di Laboratorio. Annualmente, inoltre, viene definito un piano di formazione e addestramento del Personale che tiene conto delle esigenze di aggiornamento professionale.

Dott. Carlo Tarantino	Direttore Sanitario- Medico Specialista
Sig.ra Barbara Minuti	Legale Rappresentante
Dott.ssa Lucilla Sidoti	Responsabile Sistema Gestione Qualità
Dott.ssa Federica Squarcia	Direttore Tecnico - Biologa
Dott.ssa Claudia Manuela Arnone	Biologa
Dott.ssa Federica Scibilia	Biologa
Sig.ra Angela Ventura	Tecnico di Laboratorio
Dott. Salvatore Aversa	Medico Prelevatore
Sig. Fabio Tarantino	Responsabile Amministrazione
Sig.ra Alessia Bidolli	Amministrativo
Sig.ra Stefania Carvigiani	Amministrativo
Sig. Valery Kabayabaya	Amministrativo
Sig. Giovannino Marseglia	Amministrativo

Apparecchiature

La struttura fa parte della RETE specialistica 4.0 insieme alla struttura HUB CENTRO DIAGNOSTICO BUONARROTI di Civitavecchia a cui invia la maggior parte degli accertamenti. Le due strutture sono dotate di una tecnologia che permette di rendere quasi totalmente automatizzata e computerizzata l'esecuzione dei diversi tipi di analisi cliniche diminuendo considerevolmente il rischio dell'errore analitico.

Sistema informatico

Il Laboratorio dispone di un software gestionale collegato in rete locale e composto da un server che permette il collegamento di 32 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 da Aprile 1992.

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



La maggior parte degli esami sono eseguiti in collaborazione con il CENTRO DIAGNOSTICO BUONARROTI di Civitavecchia che funge da struttura HUB della RETE Specialistica 4.0 aggregazione che fa capo all'ANISAP e della quale il Centro Diagnostico Riviera fa parte.

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 compare comunque sul referto l'indicazione del laboratorio che ha effettuato l'accertamento.

Percorso per l'utente Accettazione



Prima di presentarsi allo sportello dell'accettazione i pazienti devono:

munirsi di numero progressivo dall'apposito distributore (elimina code) posto all'entrata;
attendere il proprio turno presso la sala d'attesa.

Al momento dell'accettazione l'utente deve esibire:

prescrizione medica;
documento di identità;
tessera sanitaria

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:

PRESTAZIONI EROGABILI IN REGIME DI CONVENZIONE

CODICE REGIONALE DESCRIZIONE E TARIFFE

90.51.4 AB ANTI MICROSOMI - AB ANTIPEROSSIDASI (TPO)
90.54.4 AB ANTI TIREOGLOBULINA
90.23.2 ACIDO FOLICO
90.43.5 ACIDO URICO (SIERO, URINE 24H)
90.15.2 ACTH
90.05.2 ALDOLASI
90.05.3 ALDOSTERONE (RIPOSO, DOPO MOTO, URINE 24H)
90.05.5 ALFA FETOPROTEINA
90.04.5 ALT (GPT)
90.06.4 AMILASI (SIERO, URINE 24H)
90.07.5 AMMONIEMIA
90.85.1 ANTIBIOGRAMMA
90.57.1 ANTIGENE TA4 (SCC)
90.51.1 ANTI INSULINA (AIAA)
90.51.1 ANTI MICROSOMI EPATICI E RENALI (LKMA)
90.09.2 AST (GOT)
90.44.1 AZOTEMIA (UREA) (SIERO, URINE 24H)
90.93.3 B.KOCH (COLTURALE URINE 24H, ESPETTORATO)
91.02.4 B.KOCH (MICROSCOPICO URINE 24H, ESPETTORATO)
90.27.5 BETA-HCG (SIERO)
90.10.5 BILIRUBINA FRAZIONATA
90.10.4 BILIRUBINA TOTALE
90.55.1 CA 125
90.55.2 CA 15.3
90.55.3 CA 19.9
90.55.5 CA 50
90.11.4 CALCIO (SIERO, URINE 24H)
90.11.5 CALCITONINA
90.56.3 CEA
90.15.5 CK M.B.
90.13.3 CLORO (SIERO, URINE 24H)
90.14.3 COLESTEROLO TOTALE
90.94.3 COPROCOLTURA GERMI COMUNI E SALMONELLA
90.01.4 CORTICOSTEROIDI 17-OH URINARI (24H)
90.15.3 CORTISOLE (SIERO, URINE 24H)
90.16.3 CREATININA (SIERO, URINE 24H)
90.46.3 CRIOAAGGLUTININE
90.32.4 CURVA AL GNRH
90.35.2 CURVA GH
90.26.5 CURVA GLICEMICA (OGTT) E IN GRAVIDANZA
90.28.5 CURVA INSULINEMICA E IN GRAVIDANZA
90.11.2 CURVA PEPTIDE C
90.38.3 CURVA PROLATTINA
90.42.2 CURVA TSH
90.17.3 DELTA-4 ANDROSTENEDIONE
90.17.2 DHEA SOLFATO
90.21.1 DIGOSSINA
90.17.5 DIIDROTESTOSTERONE (DHT)
90.62.5 EOSINOFILI (SANGUE)
91.17.1 EPATITE A: HAV AB
91.17.2 EPATITE A: HAV IGM
91.17.5 EPATITE B: HBCAB
91.18.1 EPATITE B: HBCAB IGM
91.18.2 EPATITE B: HBEAB
91.18.4 EPATITE B: HBEAG
91.18.3 EPATITE B: HBSAB
91.18.5 EPATITE B: HBSAG
91.19.5 EPATITE C: HCV AB
91.20.3 EPATITE D: HDV AB
91.20.4 EPATITE D: HDV IGM
90.93.3 ESAME COLTURALE
90.12.2 ESAME DEL CALCOLO URINARIO
90.44.3 ESAME DELLE URINE
90.62.2 ESAME EMOCROMOCITOMETRICO
90.29.3 ESAME LATTE MULIEBRE
90.86.4 ESAME MICROSCOPICO
90.98.5 ESAME MICROSCOPICO PER RICERCA MICETI
90.93.3 ESPETTORATO (COLTURA)
90.86.5 ESPETTORATO (ESAME MICROSCOPICO)
90.19.2 ESTRADILOLO 17-BETA (SIERO, URINE 24H)
90.19.3 ESTRIOLO (SIERO, URINE 24H)
90.19.5 ESTRONE
90.64.2 FATTORE REUMATOIDE
90.21.3 FECI: ESAME COMPLETO
91.05.1 FECI-ESAME PARASSITOLOGICO E GIARDIA
90.21.4 FECI-SANGUE OCCULTO

CODICE REGIONALE DESCRIZIONE E TARIFFE

90.22.3 FERRITINA
90.65.1 FIBRINOGENO
90.23.4 FOSFATASI ACIDA
90.23.5 FOSFATASI ALCALINA
90.24.3 FOSFORO (SIERO, URINE 24H)
90.23.3 FSH
90.43.3 FT3
90.42.3 FT4
90.25.5 GAMMA G.T.
90.93.3 GARDNERELLA
90.26.1 GASTRINA
90.35.1 GH (A RIPOSO, DOPO MOTO)
90.27.1 GLICEMIA - GLICOSURIA (BASALE E FRAZIONATA)
90.70.5 GLOBULI BIANCHI
90.26.3 GLUCAGONE
91.03.5 GONOCOCCO (SU TAMPONE URETRALE, VAGINALE)
90.66.2 HB
90.34.5 HPL
90.68.1 IGE TOTALI
90.29.1 INSULINA (BASALE E FRAZIONATA)
90.29.2 LDH
90.32.3 LH
90.56.2 MCA
90.26.4 MINITEST
90.35.4 OSTEOCALCINA
91.38.5 PAP TEST
90.24.2 PAP(FOSFATASI ACIDA PROSTATICA)
91.21.4 PAUL BUNNEL (REAZIONE)
90.11.1 PEPTIDE C (SIERO, URINE 24H)
90.71.3 PIASTRINE
90.37.1 PORFIRINE (RICERCA QUANTITATIVA E QUALITATIVA)
90.37.4 POTASSIO (SIERO, URINE 24H)
91.49.2 PRELIEVO VENOSO
90.38.1 PROGESTERONE
90.01.2 PROGESTERONE 17-OH
90.38.2 PROLATTINA
90.38.5 PROTEINE TOTALI (SIERO, URINE 24H)
90.38.4 PROTIDOGRAMMA
90.56.5 PSA
90.35.5 PTH (C TERMINALE E INTATTO)
90.68.1 RAST PER IGE SPECIFICHE
90.40.2 RENINA (A RIPOSO, DOPO MOTO)
90.74.4 RESISTENZE OSMOTICHE GLOBULARI
90.74.5 RETICOCOCITI
90.86.4 SECRETO URETRALE (MICROSCOPICO)
90.22.5 SIDEREMIA
91.08.1 SIERODIAGNOSI DI VIDAL-WRIGHT
90.40.4 SODIO (SIERO, URINE 24H)
90.93.4 SPERMIOCOLTURA
90.01.3 STEROIDI 17- KETO URINARI (24H)
90.86.4 STRISCIO VAGINALE
91.08.5 T.A.S.
90.93.3 TAMPONE AURICOLARE E CONGIUNTIVALE (DX O SX)
90.93.5 TAMPONE CAVITÀ NASALE E OROFARINGEO
91.09.2 TAMPONE PER STREPTOCOCCO B-EMOLITICO
90.93.3 TAMPONE RETTALE SALMONELLA
91.04.1 TAMPONE RINOFARINGEO PER MENINGOCOCCO
90.93.5 TAMPONE TONSILLARE
90.93.4 TAMPONE URETRALE E VAGINALE (GERMI COMUNI)
90.26.2 TBG
90.75.4 TEMPO DI PROTROMBINA
90.41.2 TEOFILLINA
90.58.2 TEST DI COOMBS DIRETTO
90.49.3 TEST DI COOMBS INDIRETTO
90.27.3 TEST DI GRAVIDANZA
90.41.3 TESTOSTERONE (SIERO, URINE 24H)
90.41.5 TIREOGLOBULINA
90.56.4 TPA
90.43.2 TRIGLICERIDI
90.42.1 TSH
90.78.1 TYNE TEST
90.94.2 URINOCOLTURA
90.82.5 V.E.S.
90.82.4 VALORE EMATOCRITO
90.13.5 VITAMINA B12
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 Centro Diagnostico Buonarroti:

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 privati:

Sono coloro che accedono al Centro Diagnostico Riviera al di fuori di qualsiasi rapporto convenzionale;

- Pazienti aggregati:

Sono coloro che accedono al Centro Diagnostico Riviera in base a rapporti di tipo convenzionale per le quali la struttura ha stabilito un listino particolare;

- 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);

- Altri pazienti (non classificati):

Eventuali pazienti numericamente non rilevanti o non classificabili secondo i criteri esposti rientrano in questa categoria.

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.

Esecuzione prelievi

I clienti verranno chiamati dal medico prelevatore in ordine progressivo; la Direzione del Centro Diagnostico Riviera 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.

Ritiro dei referti

La data e l'ora di ritiro dei referti sono indicati sul foglio di accettazione consegnato ai clienti.

Il ritiro deve essere effettuato dal cliente o da delegato autorizzato (Regolamento UE 2016/679).

Limitatamente a particolari accertamenti, nel caso il paziente lo desideri, è possibile ricevere telefonicamente la comunicazione dell'esito. A tal fine è necessario che ne faccia richiesta, al momento dell'accettazione, compilando apposito modulo.

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.

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 ad eccezione di alcuni riportati nel vademecum disponibile al desk di accettazione; per questi esami il personale presente in struttura fornirà tutte le indicazioni necessarie ed eventuali fogli esplicativi con indicate le modalità di preparazione e/o le modalità di raccolta del campione.

Percorso per l'utente

-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: è possibile richiedere in accettazione, insieme al referto, una copia dei 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, previa autorizzazione e firma del consenso.

-Consulenza per chiarimenti sugli esami effettuati

Durante gli orari di apertura è sempre disponibile personale 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 cdriviera@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.

-Contenitori per gli esami

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

Sistema gestione della qualità

Politica della qualità

La Direzione considera prioritario:

- 1. RISPETTARE LE ESIGENZE DEI CLIENTI E DELLE PARTI INTERESSATE
- MIGLIORARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE
- RIDURRE I TEMPI DI ATTESA
- FORNIRE RISULTATI ANALITICI PRECISI ED ACCURATI
- 2. GARANTIRE LE ASPETTATIVE AZIENDALI
- INCREMENTO DELLA PRODUZIONE
- INCREMENTO DELLA PRODUTTIVITA'
- 3. GARANTIRE LE ASPETTATIVE DEGLI OPERATORI
- SVILUPPO DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI
- INCREMENTO DELLA SODDISFAZIONE
- 4. IMPEGNO PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA'

Certificazione

Il Centro Diagnostico Riviera 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 qualità

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

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 Riviera 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 Riviera 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 Riviera 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 questa 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, elenco globale delle analisi con indicazione delle analisi fuori convenzione e delle modalità di esecuzione, schede di preparazione per i pazienti).

Tutela della privacy

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.

Igiene e sicurezza

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.).

Meccanismi e modalità degli impegni assunti

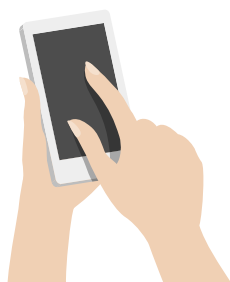
La struttura, come riportato nel paragrafo degli Indicatori per il monitoraggio della qualità del servizio, verifica tramite la raccolta di dati statistici il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

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

- Questionari di valutazione dell'outcome; sono moduli anonimi distribuiti con frequenza quotidiana 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 o via mail 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 (cdriviera@gmail.com), direttamente su richiesta presso gli sportelli del Desk accettazione.

Per tutto l'orario di apertura dell'ambulatorio è disponibile 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.