

*Sermolab SRL*

# *Carta dei servizi*

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

*rev.7 del 15 gennaio2019*

## PREMESSA

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

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

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

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

*La dimostrazione di serietà del lavoro svolto, si è manifestata ottenendo a pieno titolo la conformità alle norme EN ISO 9001. Ciò, è motivo di orgoglio ma anche di consapevolezza nei confronti di una missione che ormai non possiamo disattendere.*

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

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

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

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

*Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni professionali del personale altamente qualificato del SERMOLABSRL.*

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

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

*Il Direttore  
Dott. Baldassarre Fabio*

## *PRESENTAZIONE*

La Sermolabsrl nasce nel 1978 come LT3 di Baldassare Domenico e C., grazie all'intraprendenza di un giovane biologo, di un medico ed un tecnico decisi ad aprire un centro diagnostico in una zona, Sermoneta, poco servita dal SSN, garantendo un servizio per un bacino di utenza costituito soprattutto dagli anziani abitanti di piccoli centri limitrofi che per ovvii motivi avevano difficoltà a raggiungere i centri AUSL del capoluogo.

Il laboratorio si è sviluppato accompagnando la crescita demografica del territorio circostante – crescita ancora in atto – aumentando di pari le prestazioni eseguite, le strutture ed il personale impiegato, mantenendo però costante nel tempo la cortesia e la professionalità manifestata sin dall'inizio.

Nel 1996 diventa Sermolab srl mantenendo sempre alto il proprio livello di qualità. ad inizio anno 2016 Sermolab Srl inizia lavori di ampliamento della struttura per poter integrare altri servizi quali Diagnostica per Immagini e Medicina Polispecialistica.

*Il SERMOLABSRL, da sempre attenta alla qualità dei servizi, riconosce la propria grande responsabilità nell'attività in essere.*

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

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

## *I SERVIZI*

*Il Centro SERMOLABSRL fornisce i seguenti servizi:*

- *Laboratorio di Analisi Chimico Cliniche e batteriologiche accreditato con il Servizio Sanitario Regionale*
- *Centro radiologico*
- *Poliambulatorio Polispecialistico*

## **IL LABORATORIO**

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

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

*Il laboratorio è aperto al pubblico per il prelievo dalle 07,30 alle 09,30 e dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 16,30 alle 18,30 per il ritiro dei referti dal lunedì al venerdì e dalle 07,30 alle 9,30 per i prelievi e fino alle ore 13,00 il sabato.*

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

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

*I prelievi si effettuano di norma dalle 07,30 alle 9,30 ma, in casi di necessità si potranno effettuare in qualsiasi orario di apertura, previo accordo con il responsabile del laboratorio. Su richiesta del paziente è possibile eseguire anche prelievi domiciliari (attraverso il medico collaboratore della struttura).*

## **CENTRO RADIOLOGICO**

*Il Centro Radiologico è fornito di numerose apparecchiature di ultima generazione, che consentono l'effettuazione delle relative attività in condizione di massima sicurezza sia per il paziente che per l'operatore ed in tempi brevissimi.*

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

*Il centro Radiologico è aperto al pubblico dalle 07,30 alle 13,00 e dalle 16,30 alle 18,30 per il ritiro dei referti.*

## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

*Gli appuntamenti sono necessari solo per Diagnostica per immagini e visite polispecialistiche, per quanto riguarda le prestazioni di laboratorio analisi vengono gestite quotidianamente senza necessità di appuntamento.*

*I tempi di attesa per l'accettazione e la prestazione si aggirano dai 0 ai 20 minuti a seconda dell'affluenza giornaliera.*

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

*I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, la data è indicata nella scheda di accettazione in base alle metodiche utilizzate ed al calendario di esecuzione. Alcune analisi vengono eseguite dalla nostra sede storica di Latina.*

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

*Alcune analisi vengono eseguite presso i laboratori service della "Praximedica", con sede a Roma alla via Magna Grecia n°117 e Genoma con sede a Roma alla via Castel Giubileo n°11; i campioni sono ritirati da un loro corriere nei giorni alternati fatta eccezione per le urgenze. Questi esami, di particolare rilievo, vengono evidenziati nel referto con la dicitura service e l'indirizzo dello stesso. Gli esami che risultano fuori range vengono a loro volta evidenziati in neretto a significare che il valore è stato controllato e ripetuto.*

*Al fine di assicurare l'obbligo di controllo della qualità delle prestazioni erogate (D.L. XI7/93), il Laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna di qualità per tutte le tipologie di analisi.*

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

*È possibile ritirare i referti la mattina dalle 10,00 alle 13,00 ed il pomeriggio dalle 16,30 alle 18.30.*

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

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

*Per quanto riguarda la radiologia in seguito ad accettazione viene assegnato al paziente un numero progressivo, il radiologo chiama seguendo la numerazione per effettuare l'indagine radiologica, il ritiro del referto verrà effettuato in un tempo massimo di 2 giorni.*

*Per quanto riguarda il poliambulatorio ogni medico avrà la lista degli appuntamenti giornalieri con nome e numero progressivo, ad ogni paziente in fase di accettazione verrà fornito il proprio numero progressivo. A seconda del tipo di specializzazione*

*sarà compito del medico effettuare diagnosi, prescrivere cure , approfondire con esami radiografici o rimandare ad altri specialisti.*

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

*La struttura è dotata di generatori di corrente che consente l'espletamento del lavoro, senza interruzione, anche in caso di black-out elettrico.*

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

*Il Laboratorio si impegna a diffondere la presente "Carta dei Servizi" presso la sede della Sermolab srl.*

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

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

## **INFORMAZIONI**

*Il laboratorio al fine di garantire la massima informazione e trasparenza relativamente ai propri servizi viene garantita nella carta dei servizi.*

## **CONTROLLO GESTIONALE**

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

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

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

*Dunque Per poter migliorare il proprio operato, monitorando costantemente la soddisfazione del cliente, il SERMOLABSRL ha individuato in alcuni indici di miglioramento i parametri oggettivi di valutazione.*

*Tali indici scaturiscono non solo attraverso la raccolta di eventuali lamentele degli utenti del servizio, ma anche e soprattutto attraverso la distribuzione periodica del questionario informativo clienti, facilmente reperibile nell'accogliente sala di attesa.*

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

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

- *l'eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;*
- *la qualità e l'appropriatezza degli atti diagnostici e terapeutici;*
- *il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;*

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

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

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

*La Direzione di SERMOLABSRL ha deciso di progettare e rendere operante un "Sistema di Garanzia della Qualità" interno all'laboratorio, conforme ai requisiti della norma internazionale EN ISO 9001:2008.*

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

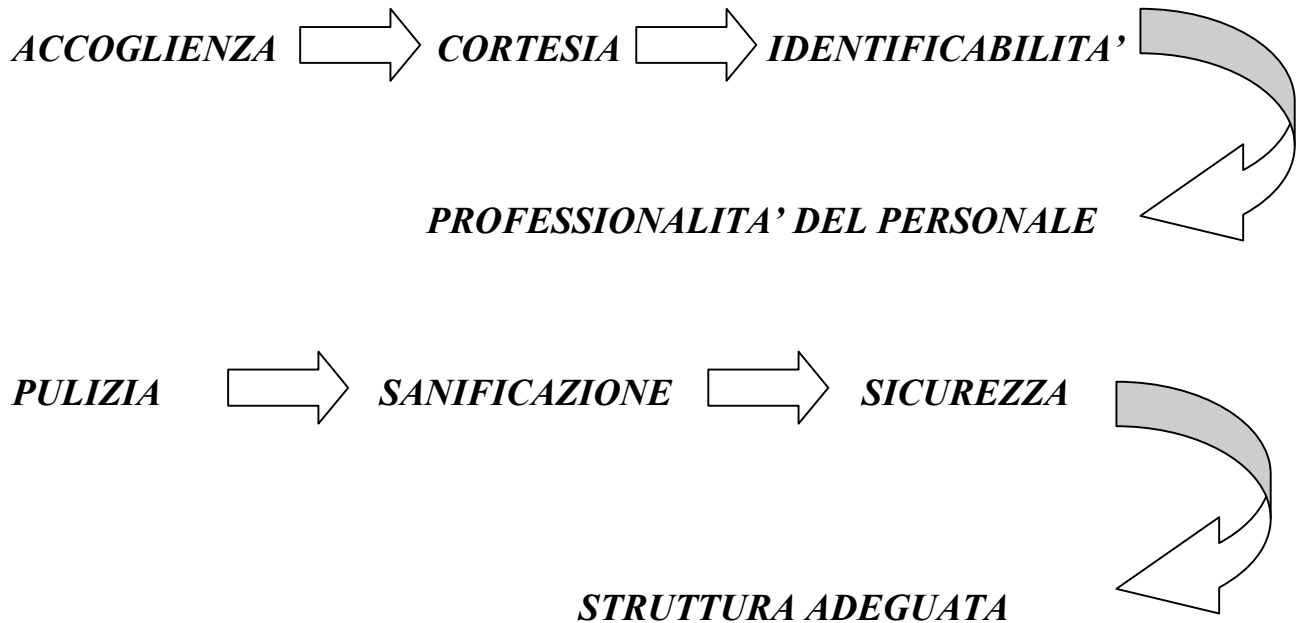
*Il Sistema Qualità di SERMOLABSRL è basato sui seguenti principi fondamentali:*

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



## COMUNICAZIONI AL CLIENTE

*Sulla base dei principi sopraccitati il Laboratorio di SERMOLABSRL garantisce:*



*Ed inoltre per i servizi:*

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

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

|  | Indicatore di qualità                      | Standard di qualità   |
|--|--|---|
| <b>RISPETTO DEL<br/>TEMPO DEI NOSTRI<br/>CLIENTI</b> | Tempo di attesa per 'Accettazione          | 0 – 10 min  |
|  | Tempo di attesa per il laboratorio         | 0– 3 min.   |
|  | Tempo medio di attesa in sala di attesa    | 0 – 10 min  |
| <b>INFORMAZIONE<br/>CORRETTA E<br/>CHIARA</b>        | Documentazione sui servizi                 | accettazione è in distribuzione la Carta dei Servizi                              |
|  | Identificazione degli operatori            | Ogni operatore è identificato:<br>- nome e cognome<br>- funzione                  |
| <b>PROFESSIONALITA'<br/>E TECNOLOGIE</b>             | Qualifica degli operatori                  | Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio        |
|  | Dotazione e Qualifica del personale medico | Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio        |
| <b>QUALITA' DEI<br/>SERVIZI</b>                      | Monitoraggio dei reclami degli utenti      | Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti                   |
|  | Rilevazione della customer satisfaction    | Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti |

# MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

## RECLAMI

*Il Sermolabsrl garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.*

*La tutela è prevista:*

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

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

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

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

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

*La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 15 giorni.*

*La tutela degli utenti viene garantita tramite:*

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

**Responsabile: Dott. Fabio Baldassarre**

**Tel. Fax 0773319271**

## **QUESTIONARI**

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

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

## **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

*Con frequenza trimestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.*