



*Laboratorio IPPOCRATE -
Cerba HealthCare Lazio*

COMUNE DI GUIDONIA

VIA Palombarese 100

C.A.P. 00012

CERBA HEALTHCARE LAZIO S.R.L.

C.F. 05233530582 - P. IVA 149961711006

LABORATORIO ANALISI CLINICHE IPPOCRATE

E-mail laboratorioippocrate@cerbahealthcare.it

Tel 0774.366181

SITO WEB: WWW.CERBAHEALTHCARE.IT

Firma del Direttore Tecnico: Dott.ssa Raffella Rossi

CARTA DEI SERVIZI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995

DCA U00311 del 06/10/2024

Aggiornato in data 28/07/2026

Indice

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ	3
PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DEI PAZIENTI	3
INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA	4
SERVIZI OFFERTI	4
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:	5
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:	5
MODALITA' DI PAGAMENTO:	5
MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE	5
CORRETTA COMPILAZIONE DELLA RICHIESTA	6
STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI	6
ACCESSO E ACCOGLIENZA	6
INFORMAZIONI	7
PRESTAZIONI	7
PRIVACY	7
PARTECIPAZIONE	7
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	8

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Gentile signora/e,

il presente documento è stato istituito dalla Direzione per dare informazione ai clienti dei servizi offerti dal Laboratorio, in ottemperanza alla richiesta della Regione secondo **DCA U00311 06/10/2014**.

Il laboratorio nasce dall'esigenza di offrire ai propri clienti un servizio di qualità avendo come obiettivi:

- massima soddisfazione del cliente
- miglioramento continuo dei servizi offerti

Il laboratorio è autorizzato e accreditato definitivamente dalla Regione Lazio come laboratorio generale di base.

A far data dal 28 Ottobre 2021 Lifebrain Lazio Srl è stata acquisita dal gruppo Cerba HealthCare Italia e dal 01 settembre 2023 la società Lifebrain Lazio Srl ha mutato la denominazione in Cerba HealthCare Lazio Srl dove è incorporato il Laboratorio Cerba HealthCare Lazio – Ippocrate, come enunciato nella DGR n 797/20.

Cerba HealthCare Lazio Srl fa parte della rete che è stata costituita presso il Laboratorio Analisi Cerba HealthCare Italia Srl e che viene denominata "Rete Diagnostica Romana".

Tutte le analisi verranno eseguite presso il laboratorio capofila, denominato HUB di riferimento, ed individuato nel laboratorio analisi Cerba HealthCare Lazio Srl sede di Guidonia.

Nel perseguire un percorso di qualità, il Laboratorio ha ottenuto la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata dall'Ente Bureau Veritas Quality International BVQI.

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DEI PAZIENTI

Nell'espletamento delle varie attività, l'Organizzazione si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto dal diritto inalienabile alla salute applicando i principi fondamentali e i diritti del paziente.

Per perseguire tali obiettivi, l'Organizzazione ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- salvaguardare i principi di uguaglianza e di centralità dell'individuo garantendo il diritto all'accesso ai servizi offerti;
- assicurare trasparenza e imparzialità dei percorsi amministrativi e tecnici garantendo al cliente il diritto all'informazione e il diritto al consenso, il quale può accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute e partecipare alle decisioni che riguardano le prestazioni da effettuare;
- raggiungere efficienza organizzativa ed efficacia tecnica in modo da mettere in pratica il diritto al rispetto di standard di qualità ed il diritto al rispetto del tempo dei pazienti accedendo a servizi sanitari di alta qualità erogati in un periodo di tempo veloce e predeterminato;
- garantire la regolarità e la continuità nell'erogazione dei propri servizi;
- garantire al paziente il diritto di scelta del servizio dando tutte le informazioni necessarie prima di effettuare le prestazioni le informazioni vengono date attenendosi al diritto di privacy e confidenzialità così come l'effettuazione delle prestazioni richieste;

- garantire la partecipazione del cliente al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento del servizio, l'Azienda effettua indagini per la rilevazione del livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata, contestualmente esercitare il diritto al reclamo e nel caso sia riconosciuto un danno fisico ovvero morale e psicologico la possibilità di applicare il diritto al risarcimento
- aggiornamento delle strumentazioni e delle procedure in modo da applicare al cliente il diritto all'innovazione.
- Formazione continua del personale per garantire al cliente il diritto alla sicurezza e il diritto a evitare sofferenze e dolore non necessari.

INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA

Il laboratorio si sviluppa tutta su un livello, in una costruzione sita in via Palombarese 100. Questo laboratorio è raggiungibile con i mezzi pubblici: davanti all'ingresso è presente la fermata delle linee autobus. Per chi ci raggiunge con il proprio mezzo è possibile parcheggiare lungo la via nelle vicinanze del laboratorio.

Ulteriori informazioni su come raggiungerci possono essere verificate sul sito WEB <https://www.cerbahealthcare.it/sedi/guidonia-via-palombarese-100/>

La sala d'attesa è confortevole, dispone delle sedie necessarie a garantire il confort e la tutela della salute dei clienti anche nei momenti di maggior affluenza, le attività di accettazione avvengono garantendo la privacy dei clienti così come il prelievo che avviene in una sala riservata e confortevole.

Il personale è formato da: Direttore Tecnico, medico prelevatore, ostetrica, tecnico di laboratorio, personale di segreteria ed è disponibile un infermiere qualificato per il servizio dei prelievi domiciliari.

SERVIZI OFFERTI

Il Laboratorio Cerba HealthCare Lazio – Ippocrate è in grado di offrire i seguenti esami:

Laboratorio di analisi:

- ✓ EMATOLOGIA E COAGULAZIONE;
- ✓ MICROBIOLOGIA, VIROLOGIA;
- ✓ IMMUNOMETRIA E CHIMICA CLINICA;
- ✓ SIEROLOGIA E IMMUNOLOGIA;
- ✓ TOSSICOLOGIA CLINICA.
- ✓ BIOLOGIA MOLECOLARE E GENETICA;
- ✓ CITOLOGIA ED ISTOLOGIA.

La Direzione tecnica è affidata a: Dott.ssa Raffella Rossi

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari dal lunedì al sabato, dopo appuntamento preso tramite segreteria o contact center.

Il dettaglio degli esami eseguibili in laboratorio è richiedibile in accettazione o consultabile autonomamente qui <https://lazioreferti.lifebrain.it/dizionarioMedico/>

Le analisi non effettuate direttamente in laboratorio vengono inviate, come da disposizione del DCA 115/21017 della Regione Lazio, presso l'HUB di riferimento, il laboratorio Cerba HealthCare Lazio – sede di Guidonia, che è stato individuato come laboratorio che svolge la funzione analitica.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

❖ SEGRETERIA

- LUNEDI-VENERDI: DALLE 07:00 ALLE 13:00
- SABATO: DALLE 07:00 ALLE 12:00

❖ PRELIEVI E ACCETTAZIONE CAMPIONI

- LUNEDI-SABATO: DALLE 07:00-10:00

❖ RITIRO REFERTI ANALISI

- LUNEDI-VENERDI: DALLE 10:30 – 13:00
- SABATO: DALLE 10:30 – 12:00

La data di ritiro del referto delle analisi successivo a prelievo è specificata sulla ricevuta rilasciata al momento dell'accettazione. Il ritiro può essere effettuato o dalla persona che ha effettuato la prestazione o da persona dotata di delega. Inoltre, è possibile effettuare il ritiro via web tramite codici forniti in fase di accettazione. Il referto scaricabile online è disponibile per **45 giorni**, come da normativa. Oltre questo periodo il referto sarà sempre richiedibile presso la segreteria d'accettazione del laboratorio.

Inoltre, il gruppo Cerba HealthCare Lazio sta implementando il servizio per i propri pazienti attivando la piattaforma "**InCerba**" che consentirà, dopo previa adesione del paziente, di avere a propria disposizione il fascicolo sanitario elettronico dove saranno caricati i referti di analisi, ma anche delle prestazioni specialistiche eseguite presso tutti i centri Cerba HC Lazio. Il fascicolo sarà accessibile fino ad eventuale revoca del consenso da parte dell'interessato.

I documenti necessari per il ritiro sono: ricevuta di accettazione, documento valido ed eventuale delega, **con copia del documento del delegante e del delegato**.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:

- PREACCETTAZIONE: arrivo in laboratorio, accoglienza in sala d'attesa.
- ACCETTAZIONE: controllo delle richieste di prestazioni, consegna dei documenti da parte del cliente, accettazione delle prestazioni e dei campioni biologici con consegna della ricevuta di accettazione.
- PRELIEVO: chiamata da parte del prelevatore tramite numero identificativo, esecuzione del prelievo, congedo del paziente.
- REFERTAZIONE: validazione centralizzata per i settori specifici.

MODALITÀ DI PAGAMENTO:

- ✓ CONTANTI
- ✓ BANCOMAT – CARTA DI CREDITO
- ✓ BONIFICO BANCARIO

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

La prenotazione delle **prestazioni** non è necessaria per i prelievi.

Gli esami per cui è necessario appuntamento sono: spermogrammi, prelievi domiciliari, breath test, curve glicemiche.

Solo in caso di **urgenza** motivata per iscritto dal medico richiedente è possibile gestire la richiesta con un criterio di priorità rispetto alle altre, richiedendolo presso il Desk accettazione.

Il Laboratorio offre un servizio di prelievi a domicilio eseguiti da personale qualificato (medico o infermiere professionale); si richiede la prenotazione almeno un giorno prima.

Il personale in accettazione rispettando l'ordine di arrivo degli utenti, verificherà la documentazione consegnata dall'utente e inserirà i dati nel Sistema informatico del Laboratorio, farà firmare il consenso al trattamento dei dati e fornirà tutte le informazioni necessarie al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

Le persone con disabilità, donne incinte, anziani, soggetti fragili e bambini hanno una corsia preferenziale d'accesso che permette loro di saltare la fila.

CORRETTA COMPILAZIONE DELLA RICHIESTA

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;

1) Prescrizione del medico (rosa o dematerializzata) compilata in tutte le sue parti. Ogni ricetta deve contenere:

- Nome e Cognome
- Eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- Codice Fiscale
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data

Le impegnative hanno validità di 6 mesi, a partire dalla data della loro compilazione.

- 2) Gli assistiti non esenti dovranno pagare in proprio, a tariffa del SSN, le prestazioni fino ad un massimo di euro 36.15 per ricetta, salvo le prestazioni non previste dal SSN.
- 3) Per gli assistiti esenti totalmente dal ticket nulla è dovuto, salvo le prestazioni fuori dal SSN, così come per gli esenti per patologia riguardo le analisi attinenti la specifica patologia.

• PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATO

Per eseguire analisi privatamente è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere, previa presentazione di documento d'identità.

STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

FATTORI DI
QUALITÀ

INDICATORI DI
QUALITÀ

STANDARD DI
QUALITÀ

ACCESSO E ACCOGLIENZA

SEGNALETICA	GARANTIRE IDONEA SEGNALETICA INTERNA ED ESTERNA PER AGEVOLARE L'ACCESSO ALLA STRUTTURA E L'ORIENTAMENTO ALL'INTERNO DI ESSA	PRESENZA DI CARTELLI ESTERNI PER L'ACCESSO ALLA STRUTTURA, PRESENZA DI INDICATORI PER I PERCORSI INTERNI (SALE PRELIEVO, E SERVIZI IGIENICI)
ACCESSO	ACCESSI ALLA STRUTTURA PRIVI DI BARRIERE ARCHITETTONICHE	MANTENERE ATTIVI GLI ACCESSI
CONFORT	SALA DI ATTESA IDONEA AL FLUSSO DEI CLIENTI	PRESENZA DI NUMERO ADEGUATO DI POSTI A SEDERE, CON SERVIZI IGIENICI ANCHE PER DISABILI DOTATI DEL CONFORT E PULIZIA NECESSARI.
RELAZIONI CON IL PERSONALE	CARTELLINI DI IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE	TUTTO IL PERSONALE E' IN POSSESSO DEL CARTELLINO IDENTIFICATIVO

INFORMAZIONI

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	DISPONIBILITA' DI DOCUMENTAZIONE IN SALA D'ATTESA	SONO DISPONIBILI: -CARTA DEI SERVIZI -POLITICA DELLA QUALITA' -INFORMATIVA PRIVACY -ELENCO PRESTAZIONI CON PREZZI CONVENZIONATI E/O PRIVATI -MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI
	CONSENSO INFORMATO	ACQUISIZIONE DEL CONSENSO PER TUTTE LE ATTIVITA' CHE LO RICHIEDONO

PRESTAZIONI

PRENOTAZIONE TELEFONICA	POSSIBILITA' DI PRENOTAZIONE TELEFONICA	È POSSIBILE PRENOTARE TELEFONICAMENTE GLI ESAMI CHE SI EFFETTUANO SU APPUNTAMENTO (PRELIEVI DOMICILIARI)
	DISPONIBILITÀ DI NUMERI TELEFONICI DEDICATI	RECAPITO TELEFONICO AL NUMERO 0774.366181 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 07:00 ALLE 13:00, IL SABATO DALLE ORE 07:00 ALLE 12:00
TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	REGOLARITÀ NELL'ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DA EROGARE	10 MINUTI
	TEMPO DI ATTESA MEDIO FRA L'ACCETTAZIONE E L'ESECUZIONE DEL PRELIEVO	10 MINUTI
REFERTI	CONSEGNA NEI TEMPI PREVISTI	99 % DEI REFERTI CONSEGNATI NEI TEMPI PREVISTI

PRIVACY

TUTELA DEL DIRITTO PRIVACY	ACCETTAZIONE DELIMITATA DA CARTELLO CON AVVISO, SALA PRELIEVI DEDICATA	CONSEGNA INFORMATIVA PRIVACY, ATTIVITA' DI ACCETTAZIONE EFFETTUATA NEL RISPETTO DELLE NORME, PRELIEVO EFFETTUATO NELL'APPOSITA SALA
----------------------------	--	---

PARTECIPAZIONE

GRADIMENTO PRESTAZIONI OFFERTE	RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PRESENTI IN SALA D'ATTESA, IN ACCETTAZIONE E SUL SITO WEB DEL LABORATORIO SEZIONE CUSTOMER
	RECLAMI	MODULO PER RECLAMI SEMPRE PRESENTE IN SALA D'ATTESA, IN ACCETTAZIONE E SUL SITO WEB DEL LABORATORIO SEZIONE CUSTOMER
	SEGNALAZIONE RISCHI	SUL SITO WEB DEL LABORATORIO SEZIONE CUSTOMER

Gli standard vengono verificati attraverso l'analisi statistica annuale delle risposte rilevate attraverso il questionario di soddisfazione, presente in sala d'attesa e distribuito dal personale di segreteria al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto. In sede di riesame la direzione generale prende atto dell'andamento della soddisfazione dei clienti ed individuare i punti del servizio da rafforzare.

Il gruppo Cerba Healthcare Sede Operativa Cerba HealthCare Lazio Ippocrate, garantisce ai suoi clienti:

✓ Qualità nel servizio

- ✓ Tutela della riservatezza e rispetto della persona
- ✓ Partecipazione del cliente

Allo stesso tempo c'è l'impegno continuo a migliorare il servizio offerto attraverso l'aggiornamento delle procedure utilizzate, la formazione continua del personale e la rilevazione sistematica del grado di soddisfacimento dei clienti.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il modulo di reclamo è lo strumento di tutela messo a disposizione dal Laboratorio per i clienti. Tale modulo viene analizzato e completato dai responsabili dei reparti interessati e poi è cura della Direzione Generale definire le modalità per informare il cliente della risoluzione del reclamo. Eventuali segnalazioni possono essere compilate anche sulla nostra pagina WEB, sezione *customercare*: <https://www.cerbahealthcare.it/customer-care/>

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

La verifica del rispetto degli standard di qualità viene effettuata col l'analisi statistica dei dati ottenuti dal questionario di soddisfazione e dagli audit interni effettuati annualmente.

Cerba HealthCare Lazio Srl conserva le registrazioni relative agli esami come descritto dalle Linee Guida delle Direzione generale degli Archivi (<https://www.bucap.it/news/approfondimenti-tematici/conservazione-documenti/aziende-sanitarieconservazione-documenti-inee-guida.htm>).

TUTTE LE INFORMAZIONI SONO REPERIBILI SUL SITO WEB:

WWW.CERBAHEALTHCARE.IT