

Cerba HealthCare



COMUNE DI ROMA
VIA FRANCESCO PATRIZIO DA CHERSO 10
C.A.P. 00143

CERBA HEALTHCARE LAZIO S.R.L. sede di
FONTE MERAVIGLIOSA
C.F. 05233530582 - P. IVA 149961711006

POLIAMBULATORIO
E-mail poliambulatoriofontemeravigliosa@cerbahealthcare.it
Tel 06-99574291
SITO WEB: WWW.CERBAHEALTHCARE.IT

Firma del Direttore Tecnico Dott. Russo Carmelo

Firma del Direttore Sanitario Dott. Vannicelli Roberto

CARTA DEI SERVIZI
DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995
DCA U00372 del 06/09/2019

Aggiornato in data 22/11/2023

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:	6
MODALITA' DI PAGAMENTO:.....	6
MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE	6
CORRETTA COMPILAZIONE DELLA RICHIESTA.....	6
STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI	7
ACCESSO E ACCOGLIENZA.....	7
INFORMAZIONI	7
PRESTAZIONI.....	8
PRIVACY	8
PARTECIPAZIONE.....	8
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	9

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Gentile signora/e,

il presente documento è stato istituito dalla Direzione per dare informazione ai clienti dei servizi offerti dal Laboratorio.

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 e per la Diagnostica per immagini.

A far data dal 29 Dicembre 2020 la Società Marilab Srl mutato la denominazione in Lifebrain Lazio Srl ed ha incorporato Lifebrain-Nuovi Laboratori srl. 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, 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 Italia Srl di Guidonia, mentre le visite specialistiche ed i relativi esami strumentali sono svolti presso la sede di Cerba HealthCare Lazio Fonte Meravigliosa.

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 Francesco Patrizio Da Cherso 10 00143 Roma.

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.

Le visite specialistiche sono svolte in sale mediche riservate e correttamente identificate per agevolare il flusso dei pazienti, nel rispetto delle norme di sicurezza per l'accesso alle stanze dove sono condotti esami diagnostici.

Il personale è formato da: Direttore Sanitario, Direttore Tecnico, Infermiere prelevatore, tecnico di laboratorio, personale di segreteria.

Il personale addetto allo svolgimento delle visite specialistiche è esterno all'Azienda, ma conta le seguenti figure di riferimento: Medici specialisti in Radiologia ed ulteriori branche mediche, tecnico radiologo e Direttore della branca specialistica, la Diagnostica per immagini.

SERVIZI OFFERTI

Il Poliambulatorio Cerba HealthCare Lazio – Fonte Meravigliosa è in grado di offrire i seguenti servizi:

Laboratorio di analisi:

- ✓ ANALISI CLINICHE;
- ✓ EMATOLOGIA E COAGULAZIONE;
- ✓ MICROBIOLOGIA, VIROLOGIA E SIEROLOGIA;
- ✓ IMMUNOMETRIA;

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari dal lunedì al sabato.

Si effettuano prestazioni di diagnostica per immagini, quali:

- ✓ ECOGRAFIE;
- ✓ MAMMOGRAFIA IN TOMO SINTESI;
- ✓ RADIOGRAFIE.

La struttura eroga prestazioni di Diagnostica per immagini in regime di Accredimento con SSN.

Visite specialistiche per le seguenti branche:

- ✓ CARDIOLOGIA: VISITA MEDICA CON ESECUZIONE DI ECO-COLOR-DOPPLER, ECOCARDIOGRAMMA ED ELETTROCARDIOGRAMMA;
- ✓ ANGIOLOGIA;
- ✓ DERMATOLOGIA;
- ✓ GINECOLOGIA;
- ✓ OTORINOLARINGOIATRA;
- ✓ NUTRIZIONISTA;
- ✓ ORTOPEDIA;
- ✓ UROLOGIA
- ✓ ENDOCRINOLOGIA
- ✓ MEDICINA DELLO SPORT
- ✓ OCULISTICA
- ✓ NEUROLOGIA
- ✓ CHIRURGIA GENERALE (solo visite)

La Direzione tecnica è affidata a: Dott. Russo Carmelo

La Direzione Sanitaria è affidata a: Dott. Vannicelli Roberto

Gli esami su appuntamento sono: spermioigrammi, prelievi domiciliari, visite cardiologiche, ECG, ecografie, visite dermatologiche, allergologiche, ginecologiche, ortopediche, angiologiche, visite ORL e nutrizionistiche, mammografie e radiologiche (RX).

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 Italia Srl, che è stato individuato come laboratorio che svolge la funzione analitica.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

❖ **SEGRETERIA**

- LUNEDI-VENERDI: DALLE 07:00 ALLE 19:00 (orario continuato)
- SABATO: DALLE 07:00 ALLE 12:30

❖ **PRELIEVI E ACCETTAZIONE CAMPIONI**

- LUNEDI-VENERDI: DALLE 07:00-10:30
- SABATO: DALLE 07:00-10:30

❖ **VISITE**

- LUNEDI-VENERDI: DALLE 08:00-12:00 E DALLE 14:00-18:00

❖ **RITIRO REFERTI ANALISI E VISITE SPECIALISTICHE**

- LUNEDI-VENERDI: DALLE 11:00 – 18:30

- 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 delegato. Inoltre, è possibile effettuare il ritiro via web tramite codici forniti in fase di accettazione. I documenti necessari per il ritiro sono: ricevuta di accettazione, documento valido e delega.

La data di ritiro del referto della visita specialistica è possibile a partire dal giorno successivo all'esecuzione dell'esame (es: mammografia).

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.
Per svolgere esami di diagnostica per immagini è necessaria la prescrizione medica.
- **PRELIEVO:** chiamata da parte del prelevatore tramite numero identificativo, esecuzione del prelievo, congedo del paziente.
- **REFERTAZIONE:** validazione centralizzata per i settori specifici.

MODALITA' DI PAGAMENTO:

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

MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

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

Necessaria prenotazione per spermioigrammi.

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

Il Laboratorio offre, un servizio di prelievi a domicilio eseguiti da personale qualificato (medico, 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).

La prenotazione viene effettuata obbligatoriamente per tutte le visite specialistiche.

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;

In base alla tipologia di prestazioni, dovrà presentare:

PRESTAZIONI CONVENZIONATE PER ANALISI CLINICHE E/O RADIOLOGIA

- 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 1 anno 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.

Per le prestazioni radiologiche è sempre necessaria la richiesta del medico.

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 067883812 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 11:00 ALLE 18:30, IL SABATO DALLE ORE 07:30 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	INFORMATIVA PRIVACY CONDIVISA CON L'UTENTE, 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 Fonte Meravigliosa 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. 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