

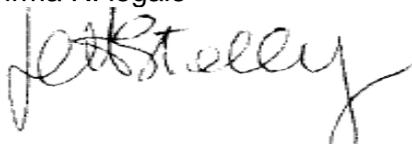
COMUNE ROMA
VIA MILANO, N. 37
C.A.P. 00184

LABORATORIO ANALISI CLINICHE
DOTT.SSA SILVIA TOLLOY S.R.L.

P. IVA 065541711006
C. F. 065541711006

LABORATORIO ANALISI CLINICHE

Firma R. legale



CARTA DEI SERVIZI
DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995
DCA U00311 del 06/10/2014

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON:



Ecosafety S.r.l.
Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la
Qualità e l'Ambiente.
Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma
Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI)
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248
www.ecosafety.it

INDICE

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
INFORMAZIONI SUI SERVIZI.....	6
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	6
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	7
DIAGRAMMA DI FLUSSI	8
MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE	9
GESTIONE DEI RECLAMI	11
RIFERIMENTI	11
PRINCIPALI ANALISI ESEGUITE IN SERVICE	11

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Parcheggio: pubblico a pagamento nelle vie limitrofe

Servizio informazioni: Tel. 06.488.40.81 - Fax 06.474.20.89

Apertura al pubblico per i prelievi: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.30; sabato chiuso

Ritiro Referti: Dalle ore 10.00 alle ore 15.30 durante i giorni di apertura.

Casi Urgenti: in accordo con personale della struttura, può effettuarsi in qualsiasi momento, negli orari di apertura.

Come si arriva in struttura

Il laboratorio si trova in posizione facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici Metro A fermata Repubblica e Bus 64 -70 -170 Fermata Via Nazionale/Palazzo delle Esposizioni.



Origine e obiettivi della Società

Il Laboratorio Analisi Cliniche Dott.ssa Silvia Tolloy “ad personam” alla S.r.l. è attivo dal 2003, e accreditato definitivamente con D.C.A. U00284 del 12.11.2012, ed è gestito dalla Dott.ssa Silvia Tolloy.

Nel 2018 ci siamo uniti in una rete di Laboratorio (come richiesto dalla Regione Lazio), avente come capofila il Laboratorio Capri Medical House Srl a cui inviamo tutte le analisi in accreditamento.

Il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell' idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

La struttura con una superficie di circa 110 m.² sorge al primo piano di un edificio sito a Roma in Via Milano n. 37

Gli obiettivi sono perseguiti mediante i servizi diagnostici del **Laboratorio di Analisi di base accreditato**, il Laboratorio Analisi Cliniche Dott.ssa Silvia Tolloy ha come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Pazienti. E' per tale motivo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato:

- Ottimizzando i rapporti organizzativi
- Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale e fornendo trasparenza ai processi aziendali.

OBIETTIVI	SOLUZIONE
Migliorare la qualità della vita	Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi
Rispetto del tempo e della dignità del Paziente	Brevi tempi di attesa Identificabilità degli operatori
Ambiente confortevole	Ambienti accoglienti, puliti e che garantiscano la privacy (porte)
Privacy	Rispetto della normativa Dlgs196/03 e smi e RUE 679/2016
Rispetto del Paziente	Cortesìa e professionalità verso l'utenza
Standard adeguati	Continua formazione del personale

Il Laboratorio Analisi per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottando un sistema di gestione interno della qualità conforme (ma non certificato) alla norma UNI EN ISO 9001/2008.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura si trova al primo piano di un palazzo d'epoca, in via Milano, n. 37, Roma. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile anche ai disabili. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta e la sala di accettazione/attesa con sedute e divani è predisposta per accogliere il flusso di utenti medi giornalieri che si reca presso il laboratorio, la privacy viene garantita attraverso le porte.

Operano all'interno della struttura le seguenti persone:

N.	COGNOME E NOME	MANSIONE	AMBIENTE DI LAVORO
1	DOTT.SSA SILVIA TOLLOY	AMMINISTRATORE UNICO/ DIRETTORE TECNICO	TUTTI
2	LORENZO CASTELLO	MEDICO PRELEVATORE	SALA PRELIEVI
3	SILVIA BIONDI	TECNICO DI LABORATORIO	LABORATORIO
4	MADDALENA BONANNI	ACCETTAZIONE/AMMINISTRAZIONE	ACCETTAZIONE
5	MICHELA MARINI	ADDETTA ALLA SEGRETERIA	ACCETTAZIONE

La responsabilità del Laboratorio Analisi è del Direttore Tecnico, ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate

PRINCIPI FONDAMENTALI

□ Uguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

• Imparzialità

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

• Continuità

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

□ Diritto di scelta

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

• Partecipazione

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

• Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

• Tutela dei soggetti "fragili"

Per ciò che attiene la gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività, il personale cerca di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione procederà alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

L'azienda eroga servizi in regime di accreditamento.

1) Laboratorio Analisi (accreditato)

Prelievi: Dal lunedì al venerdì Dalle ore 8.00 alle ore 15.30; sabato chiuso
A richiesta vengono eseguiti prelievi domiciliari a pagamento.

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento, l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori convenzione. Il servizio di prelievo domiciliare è assicurato a chi per necessità ne faccia richiesta; trattandosi di convenzione non compresa tra quelle rimborsabili dal S.S.N. è dovuta una quota per il servizio.

E' classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dalla Dott.ssa Silvia Tolloy – Medico , ed effettuante queste tipologie di analisi:

1. Chimica Clinica
Vengono effettuati in particolare tutti gli esami di chimica clinica.
2. Batteriologia
Vengono effettuati i dosaggi riguardanti la batteriologia.
3. Ematologia e Coagulazione.
Vengono eseguiti tutti i dosaggi ematologici ed in particolare gli emocromi con formule leucocitarie.
4. Immunoenzimatica.
Vengono eseguiti i test delle malattie infettive, ormonali e markers.

Altri collaboratori sono Silvia Biondi (tecnica del laboratorio), e Dott. Castello Lorenzo (medico prelevatore).

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste, ricorrendo, per le analisi in accreditamento, al capofila della rete: il laboratorio Capri Medical House srl.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tel. 06.488.40.81/ Fax 06.474.20.89

Il responsabile amministrativo della struttura è la Dott.ssa Silvia Tolloy.
Il personale d'accettazione Maddalena Bonanni e Michela Marini è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Prenotazioni

Le uniche prestazioni che necessitano di prenotazione sono la curva glicemica/insulinemica e il Breath test, l'attesa in questo caso è di massimo 2 giorni lavorativi.

Accettazione

L'utente convenzionato al sopraggiungere del suo turno, si avvicina al desk-segreteria per accedere alle prestazioni indicate nella prescrizione ed effettuare il riconoscimento, attraverso un documento in corso di validità ed il tesserino sanitario.

La prescrizione del medico (rosa o dematerializzata) deve contenere le seguenti indicazioni:

- α) Nome, cognome
- β) Codice Fiscale
- γ) Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- δ) Tipo della prestazione richiesta
- ε) Timbro e firma del medico
- φ) Data

Se l'utente è privato al sopraggiungere del suo turno, si presenta al desk segreteria con la ricetta bianca.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del D.lgs196/03 e del RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo al ritiro dei referti.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

I pagamenti si possono effettuare tramite: contanti, bancomat, carta di credito ed assegni.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Prelievi e trattamenti

La struttura effettua prelievi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, sabato chiuso.

Prelievi a domicilio e trattamenti infermieristici in sede potranno essere erogati su richiesta dell'utente.

Indagini diagnostiche

In questa struttura vengono eseguite direttamente o in service le prestazioni elencate nella **TABELLA ALLEGATA**. Il personale sanitario e di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante le particolarità delle prestazioni richieste.

Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di prelievo della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le analisi entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato.

Le impegnative multi prescrizioni hanno la validità di un anno.

La data di ritiro dei referti è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità del test è variabile dai 7 ai 15 giorni lavorativi.

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, il Laboratorio consente la consegna urgente dei referti. I casi per il ritiro urgente dei referti sono:

- pazienti sottoposti a monitoraggio in terapia anticoagulante;
- pazienti sottoposti in terapia antitumorale;
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente.

DIAGRAMMA DI FLUSSI

Pre -accettazione

Arrivo in laboratorio. Ritiro del numero d'ordine.

Accettazione

Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del paziente; accettazione delle prestazioni e dei campioni biologici: consegna ricevuta dell'accettazione.

Prelievo

Chiamata da parte del prelevatore del paziente tramite numero di accettazione; esecuzione del prelievo; congedo del paziente; trasporto dei prelievi e dei campioni biologici verso l'area analitica.

Area analitica

Controllo e preparazione dei prelievi e dei campioni biologici; preparazione delle apparecchiature; preparazione dei campioni da inviare al capofila; analisi dei campioni privati e loro stoccaggio; controllo dei risultati ottenuti su supporto cartaceo.

Segreteria

Inserimento dei risultati su sistema informatico; stampa e firma del referto completo, consegna referti.

Il referto da consegnare al paziente viene stampato dalle segretarie e successivamente disposto in ordine alfabetico in un idoneo raccoglitore chiuso.

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE

Prelievo del sangue

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno, dalle ore 20-22 del giorno prima. E' permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare deve essere acquistato in farmacia.

Urinocoltura

(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia.

Procedere come segue :

1. Eseguire un'accurata pulizia locale;
2. Scartare le prime gocce di urina;
3. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta :

 Scartare la prima urina del mattino;

 Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

Questo tipo di raccolta è necessaria per le seguenti analisi: prove di funzionalità renale, metaboliti, quadro elettrico urinario, gravidanza.

Feci : esame per la ricerca dei parassiti

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Feci : esame per la ricerca del sangue occulto

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Per l'esecuzione del test è necessario che il paziente mantenga per tre giorni una dieta priva di carne e di pesce, e deve anche evitare di prendere medicinali (antianemici, ricostituenti) che contengano derivati emoglobinici, fare attenzione che non ci sia sanguinamento delle gengive; evitare il periodo mestruale.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Feci : esame colturale (coprocoltura)

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapia antibiotiche.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Prova immunologica di gravidanza (su urina)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.

Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 6 prelievi, uno ogni 30 min.

Creatinina clearance

Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).

Urea clearance

Presentarsi al laboratorio digiuni:

- svuotare completamente la vescica
- bere 250 ml di acqua
- dopo 1 h viene eseguito il prelievo
- dopo 2 h raccogliere le urine emesse

LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTE I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ANALISI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.

GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima .

Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è il Direttore Tecnico, Dott.ssa Silvia Tolloy.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:08, par.7.2: Processi relativi al Cliente

Processo di: Gestione Richieste del Cliente

DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"

D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"

DCA U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

ALLEGATI: Tariffario in Convenzione e Privato