



Viale Cesare Pavese, 410
00144 Roma
Tel/fax 06.5014018
Sito Internet: analisiclinichepavese.com
E-mail: analisipavese@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

Amministratore Unico

Dott. Mauro Pavone



Direttore Tecnico di Laboratorio

Dott. Mauro Pavone



CS Ed. 2 Rev. 1 del 20.04.2020

Premessa

La Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella G.U. del 22 febbraio 1994 n. 43, dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei Servizi Pubblici al fine di migliorare il grado di soddisfazione del cittadino utente.

I rapporti tra gli enti erogatori di Servizi e i cittadini devono essere regolati secondo i "Principi Fondamentali" di Eguaglianza – Imparzialità e Rispetto – Diritto di Scelta - Efficacia ed Efficienza – Continuità – Partecipazione.

A seguito di questa Direttiva, tutti gli Enti erogatori di Servizi Pubblici, anche gli Enti che erogano Servizi Sanitari in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, devono adottare e garantire la Qualità del Servizio tramite l'applicazione della "Carta dei Servizi", nella quale l'Ente erogatore deve dichiarare i Servizi erogati e le modalità attraverso cui viene garantita la Qualità dei Servizi stessi. La Carta dei Servizi costituisce dunque un utile strumento per il Cittadino-Utente che acquisisce in questo modo la possibilità di controllare che il Servizio ricevuto sia conforme a quanto dichiarato nella Carta.

Il laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. ha sviluppato in modo esauriente la propria "Carta dei Servizi" e si impegna a garantirne la divulgazione nonché l'applicazione di quanto in essa contenuto affinché questa diventi per tutti i Cittadini Utenti uno strumento partecipativo.

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal Laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. e le modalità con cui opera lo stesso.

Con essa la Società Analisi Cliniche Pavese S.r.l. intende fornire ai suoi pazienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e dare loro la possibilità di esigerne l'osservanza.

Questo documento intende infatti contribuire ad assicurare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e ad aumentare la partecipazione attiva dell'utenza per il continuo miglioramento del servizio offerto.

Presso la Struttura sono infatti disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste.

La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i pazienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti nell'intricato dedalo dell'organizzazione sanitaria italiana. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995 e dal Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

Analisi Cliniche Pavese S.r.l. è una Struttura Sanitaria privata che opera, in regime di Accreditamento per il Servizio Sanitario Nazionale per la branca di:

- **Laboratorio di analisi chimico cliniche e microbiologiche**

accreditata definitivamente con il Servizio Sanitario Regionale con Decreto Commissario ad Acta n° U00176 del 31.08.12 per l'attività di laboratorio d'analisi cliniche.

Il 23.10.2017 la struttura ha aderito all'Aggregazione di laboratori Rete Specialistica ATI SYNLAB Lazio che ha designato Synlab Lazio S.r.l. capofila per lo svolgimento della funzione analitica.

Inoltre, la Rete condivide gli obiettivi e la politica per la Qualità prefiggendosi di offrire ai cittadini servizi sanitari di elevata qualità nell'ambito della diagnostica di laboratorio così da poter garantire al paziente efficacia, efficienza, sicurezza, tempestività, continuità, equità, coinvolgimento e comfort. L'erogazione dei servizi avviene sia in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata, secondo modalità di completa integrazione.

La nostra struttura adotta ogni misura per il contenimento ed il contrasto della diffusione del virus SARS COV-2 rispettando le indicazioni degli Enti preposti.

La Missione

Siamo in grado di svolgere un lavoro mirato, adattato alle esigenze specifiche di ciascuna persona o azienda in modo da consegnare alla scrittura ciò che vale la pena di ricordare.

Il prodotto finale è una memoria che arricchisce la storia che si tramanda nelle generazioni.

Il Nostro scopo, nel rispetto dell'identità della nostra istituzione, è garantire un'assistenza di buona qualità, sicura, efficace e centrata sul paziente, tempestiva, efficiente ed equa; ci prefiggiamo di educare il personale ad essere sensibile e meglio ancora a saper anticipare la risposta all'esigenze dei pazienti.

In questo laboratorio il personale sanitario ed amministrativo è a Vostra completa disposizione per qualsiasi problema, Vi fornirà le informazioni necessarie, ascolterà le Vostre domande e le Vostre osservazioni, cercherà di semplificare al massimo le procedure.

La collaborazione e la disponibilità che vi chiediamo sono essenziali per far funzionare al meglio i servizi e, quindi, per risolvere nel più breve tempo e nel modo più adeguato i Vostri problemi ed i problemi della Vostra famiglia.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi sotto riportati ed in base ad essi intende realizzare i propri progetti di miglioramento per essere sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

Uguaglianza e imparzialità

Il Laboratorio si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

Rispetto

Il Laboratorio assiste l'utente con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

Continuità

Il Laboratorio assicura ai cittadini 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

Il Laboratorio garantisce al cittadino il diritto a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia

Il Laboratorio persegue un continuo miglioramento della qualità in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato e inoltre la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Il Laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. per operare in qualità totale, al fine di assicurare la soddisfazione delle esigenze esplicite od implicite dei propri pazienti, adotta un sistema di gestione della qualità ispirato alla norma UNI EN ISO 9001:15, ciò consente di ottenere i massimi vantaggi grazie ad una migliore gestione e alla riduzione dei costi della non qualità mediante:

- il costante aggiornamento scientifico delle metodiche di analisi;
- il costante aggiornamento tecnologico dei macchinari e delle attrezzature;
- il costante aggiornamento e consapevole coinvolgimento del personale che opera nel laboratorio a tutti i livelli.

Ad intervalli regolari vengono effettuati gli AUDIT Interni con lo scopo di assicurare il mantenimento ed il miglioramento del Sistema Qualità.

SERVIZI OFFERTI

Presso il Laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. si possono eseguire tutte le analisi di laboratorio e l'elenco delle prestazioni erogate dalla struttura sono disponibili e consultabili presso la sala d'accettazione.

La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO OFFERTO

Presentandosi presso la struttura è possibile richiedere le analisi di laboratorio sia in regime di convenzione con il sistema sanitario nazionale, pagando, per gli esami in convenzione solo la cifra equivalente al ticket, sia come privati, secondo il listino a disposizione dell'utenza presso il punto prelievi.

Il Laboratorio è in grado di eseguire tutte le analisi di Laboratorio presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale, a disposizione degli utenti.

Presso l'accettazione è possibile consultare l'elenco delle analisi cliniche effettuabili presso il laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l..



Prenotazioni ed informazioni:

Tel. 06.50.14.018

Per effettuare le analisi in regime di convenzione è necessario presentarsi presso la struttura, durante gli orari di apertura sotto riportati, muniti di:

- a) richiesta del medico di base;
- b) tessera sanitaria.

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì: dalle 7.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 18.30
sabato mattina dalle 7.30 alle 12.00

Orario prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 10.00

Ritiro referti: dal lunedì al venerdì dalle 15.30 alle 18.30

Relazioni con il Pubblico: Tel. 06.50.14.926 dal lunedì al venerdì: dalle 7.30 alle 13.00
dalle 15.00 alle 18.30
sabato mattina dalle 7.30 alle 12.00

Orario ricevimento referenti:

Direttore Tecnico Dott. Mauro Pavone dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 13.00

Rappresentante Legale Dott. Mauro Pavone il lunedì dalle 7.30 alle 13.00

Medico Prelevatore Dott. Danilo Spicuglia

Amministrazione e segreteria: analisipavese@libero.it

GIORNI	Prelievi	Consegna campioni biologici	Ritiro referti
LUN-VEN	07.30 -10.00	07.30 -10.30	15.30 – 18.30
SABATO	07.30 -10.00	07.30 -10.30	/

Per Utenti diversamente abili la Struttura è munita di:

- **servizi igienici dedicati.**

Accoglienza

Il laboratorio dispone di una sala di attesa riservata ai pazienti con posti a sedere al fine di rendere i tempi d'attesa confortevoli. Nel rispetto dei requisiti di riservatezza, ogni paziente è munito di un numero progressivo che gli consentirà di accedere alla sala prelievi. In sala d'attesa sono esposte le informazioni necessarie a garantire il diritto di informazione al paziente.

Il laboratorio effettua costantemente il monitoraggio della soddisfazione del paziente sui livelli di qualità percepita relativamente ai servizi erogati. Le informazioni raccolte tramite questionario anonimo, somministrato ai fini del sondaggio, sono elaborate statisticamente e portate all'attenzione della direzione ogni anno.

Il personale di segreteria è tenuto a prendere in considerazione la segnalazione di utenti fragili. In particolare, si deve consentire alle donne in stato di gravidanza, ai disabili e agli esenti in particolare stato di disagio di poter usufruire del servizio con una priorità relativa.

Ogni paziente può rivolgersi al personale preposto negli orari su indicati per presentare richieste di informazioni, reclami o suggerimenti relativi ai servizi erogati dal laboratorio.

Il personale è preparato per svolgere le funzioni di accoglienza, informazione e favorire la tutela e la partecipazione del paziente nel suo percorso all'interno della struttura.

I suoi compiti specifici sono:

- accogliere, informare e illustrare le attività della struttura e il suo funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi, elevandone la conoscenza;
- promuovere conoscenze su temi di rilevante interesse;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli strumenti organizzativi, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine della amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ai Servizi;
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;

- rendere agevole l'utilizzazione dei servizi, delle disposizioni normative e amministrative della struttura, attraverso l'ausilio di materiale cartaceo o con l'utilizzo dei mezzi informatici;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinamento con altri servizi, utili alla risoluzione di problematiche esterne ed interne;
- attuare mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
- recepire reclami e situazioni di disservizio.

È pertanto il luogo di incontro, anche virtuale, della struttura con l'utente che ha necessità o è interessato a conoscere i servizi erogati dal laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l., informarsi, segnalare o semplicemente voler dialogare. L'attività è legata soprattutto alla particolare attenzione agli aspetti di "umanizzazione" e dignità del paziente ed in particolare del bambino malato, del disabile e dei suoi familiari.

Attività Informazioni - Prenotazioni

Il nostro Servizio di accettazione è a disposizione dei pazienti, durante l'orario di apertura, per fornire ogni tipo di informazione.

- **Privacy:** Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi della normativa privacy vigente sul trattamento dei dati sensibili e gli si richiede per poter accedere alla prestazione di firmare il modulo di consenso del trattamento. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.
- **Prelievi:** Per i prelievi ematici il Paziente deve presentarsi nell'orario su indicato, senza alcuna prenotazione, a digiuno, munito della prescrizione medica e della tessera sanitaria.
- **Consegna dei campioni biologici:**
Il limite temporale per la richiesta di esami aggiuntivi sullo stesso campione primario è di 24/48 ore, compatibilmente con le limitazioni tecniche previste dalla metodica.
- **Ritiro dei Referti:** La data in cui è possibile ritirare il referto è indicata sul "foglio ritiro". Al momento del ritiro il personale richiede il documento di identità. Il referto può essere ritirato solo ed esclusivamente dal titolare o suo delegato autorizzato, ad eccezione dei referti per HIV e genetica medica che devono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato. È possibile delegare una persona di fiducia purché munita di un documento personale e dell'apposito modulo, consegnato dal personale di segreteria all'atto della accettazione, correttamente compilato. Il referto verrà consegnato secondo le indicazioni del Regolamento UE 679 del 2016 per la tutela della privacy.
- **Invio referti tramite email:** non è previsto
- **Referti online:** L'organizzazione dà la possibilità all'utente di scaricare il referto direttamente dal sito internet previa richiesta ed autorizzazione rilasciata in fase di accettazione. Il paziente può scaricare il referto dal giorno indicati al momento dell'accettazione, accedendo alla propria area riservata con ID (corrisponde al codice fiscale del paziente) e password rilasciata sulla distinta che viene consegnata in accettazione. I referti di esami quali HIV e genetica medica non possono essere inseriti on line ma ritirati solo personalmente dal diretto interessato.
- **Continuità assistenziale:** La Direzione è a disposizione del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.
- **Caso di urgenza:** in casi d'urgenza la consegna del risultato e del referto può avvenire in giornata per esami di Chimica – Clinica, Ematologia, Coagulazione ed esame delle urine.

Tempi Medi di Risposta

Le risposte di chimica clinica si consegnano il giorno dopo il prelievo.

Se c'è urgenza si possono ritirare lo stesso giorno del prelievo dopo le ore 15.30. I marcatori cardiaci CKMB, Mioglobina, Troponina, si ritirano in giornata.

I tempi di protrombina, gli emocromi, le BHCG, sono pronti lo stesso giorno della consegna del campione o del prelievo, all'orario indicato al momento dell'accettazione.

Gli esami ormonali, i marker tumorali e delle epatiti si ritirano in media dopo 3 giorni.

I rast si ritirano in media dopo 5 giorni.

FT3, FT4, TSH si ritirano dopo 1 giorno.

Gli esami colturali si ritirano in media dopo 3 giorni, i parassitologici dopo 3.

Gli esami urgenti possono essere consegnati entro le 24 ore.

Esami urgenti

I seguenti esami, su richiesta dell'utente, possono essere effettuati in regime di urgenza:

- esame emocromocitometrico;
- esami della coagulazione: tempo di protrombina (PT-INR), Tempo di tromboplastina parziale (PTT);
- esame completo delle urine;
- velocità di eritrosedimentazione (VES);
- dosaggio gonadotropina corionica (BhCG);
- test rapido per la ricerca di Streptococco su tampone faringeo;
- proteina C reattiva;
- chimica clinica.

Alcuni particolari esami necessitano di tempi di refertazione più lunghi (ad esempio Calprotectina, Analisi di biologia Molecolare). Al momento dell'accettazione la segreteria fornirà indicazioni in merito.

Comunicazione valori di allarme

Nel caso di esami alterati che raggiungano valori di allarme il Direttore Tecnico o suo delegato provvederanno ad avvertire il paziente o il medico curante.

Liste d'attesa

Presso il laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. non sono presenti liste d'attesa.

Convenzioni

Il laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. è accreditato con:

- *il Servizio Sanitario Regionale*

Servizio Sanitario Regionale

I Servizi del Laboratorio Analisi chimico-cliniche sono erogati sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale che in regime privatistico. Al fine di usufruire delle prestazioni in regime di convenzione, il Paziente deve presentarsi munito di:

- impegnativa compilata in ogni campo di competenza dal Medico Curante
- la propria tessera sanitaria e codice fiscale.

ove previsto, il medico curante deve provvedere a indicare nell'apposito campo il codice di esenzione.

Attenzione

- Con ogni impegnativa possono essere richiesti **non più di 8 esami** per branca specialistica.
- Se tra le prestazioni richieste sono presenti prestazioni non erogate dal Servizio Sanitario queste debbono essere prescritte su impegnative separate. Una ricetta per le prestazioni sottoposte al pagamento del ticket, l'altra per le prestazioni non erogate dal Servizio Sanitario Regionale.
- Il Medico Curante è tenuto a trascrivere sulla ricetta/impegnativa:
 - nome – cognome – età – dell'assistito - codice fiscale
 - eventuale codice di esenzione
 - prestazioni richieste (indicando "suggerite" in caso di prescrizione specialistica)
 - data - timbro e firma del Medico stesso
- Il tariffario applicato ai Pazienti non esenti è pubblicato dalla Regione Lazio.
- Il pagamento del ticket e delle prestazioni specialistiche deve essere effettuato prima della esecuzione delle prestazioni
- I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni specialistiche di laboratorio secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Pagamento delle Prestazioni

Il pagamento delle prestazioni di medicina di laboratorio va effettuato, salvo casi particolari, prima della fruizione. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti, uguali a quelle delle strutture pubbliche.

Per le prestazioni in libera professione, è a disposizione dell'utente, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento ed è abilitato all'incasso con relativa emissione della fattura. I pagamenti possono avvenire tramite:

- contante;
- bancomat;
- carta di credito;
- assegno.

Tabella di Partecipazione alla Spesa Sanitaria

Classificazione Utente	Costo delle prestazioni	Obbligo della ricetta del Medico curante	Pagamento del Ticket
Non esente	Impegnativa di costo inferiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	Applicazione del tariffario del SSN fino a € 36,15 + la quota fissa della ricetta
Non esente	Impegnativa di costo superiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	La quota eccedente a € 36,15 è posta a carico del SSN
Esenzione parziale	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Il Paziente non paga le prestazioni richieste, escluse le analisi non erogate dal SSN
Esenzione totale	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Come sopra

Classificazione Utente	Costo delle prestazioni	Obbligo della ricetta del Medico curante	Pagamento del Ticket
Esenzione in gravidanza	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Come sopra

Criteri di Esenzione

Sono esenti:

1. I Cittadini di età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a € 36.157,00, riferito all'anno precedente.
2. I Cittadini attualmente disoccupati ed appartenenti a nuclei familiari con reddito inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza di Coniuge a carico in ragione di ulteriori € 516,00 per ogni figlio a carico.
3. I Titolari di pensione sociale (categoria ps), di età superiore ai 60 anni e inferiore ai 65 anni ed appartenenti a nucleo familiare con reddito riferito all'anno precedente inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza del Coniuge a carico e in ragione di ulteriore € 516,00 per ogni figlio a carico.
4. I Cittadini italiani o stranieri "indigenti" ai sensi del comma 6 – art.3 della Legge n. 335/95 con reddito complessivo mensile non superiore a € 292,00.
5. I Familiari a carico del Cittadino Utente cui ai punti 2 – 4.

Con il DCA (Decreto Commissario ad Acta della Regione Lazio) n. U00158/2014 sono stati introdotti nuovi codici di esenzione che riguardano:

- A) i minori di 18 anni collocati fuori dalle famiglie di origine a seguito di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria;
- B) Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea, richiedenti protezione internazionale, in possesso di permesso di soggiorno o cedolino o modulo CE nominativo, rilasciato dalla Questura;
- C) Cittadini comunitari non iscritti né scrivibili al SSR privi di copertura sanitaria, in possesso del tesserino ENI, aventi meno di 6 o più di 65 anni;
- D) Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea, non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in possesso di tesserino STP con meno di 6 o più di 65 anni.

Presso l'accettazione è possibile consultare il tariffario delle prestazioni erogabili.

Prelievi a domicilio

La Direzione ha organizzato e messo a disposizione di tutti i pazienti il servizio di prelievi a domicilio.

- ❖ per usufruire di tale servizio è necessario effettuare la prenotazione, anche telefonicamente, almeno un giorno prima della effettiva necessità della prestazione sanitaria domiciliare.
- ❖ Il servizio informazioni è attivo durante l'orario di apertura.
- ❖ L'importo dovuto a titolo di ticket e/o per analisi non erogate dal Servizio Sanitario Regionale, quindi definibili a regime "privato", verrà quantificato e comunicato dal personale dell'Ufficio Segreteria al momento della prenotazione ovvero al momento dell'accettazione.

Gestione delle urgenze

Per particolari esigenze diagnostiche è possibile integrare gli esami richiesti (compatibilmente con la tipologia di campione presente in laboratorio), entro il giorno successivo all'accettazione.

Nell'orario di servizio il personale della struttura è disponibile per rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio.

Assistenza al Paziente

È possibile avere chiarimenti e spiegazioni fissando un appuntamento con il Direttore Tecnico.

Si ricorda inoltre che:

- non si comunicano i risultati degli esami per telefono, fatta eccezione per i pazienti che effettuano ripetutamente il dosaggio del tempo di protrombina e che abbiano autorizzato ad inizio ciclo, gli addetti di accettazione;
- si possono effettuare modifiche alle prestazioni anche per telefono previa verifica di idoneità dell'aliquota del campione conservato in laboratorio;
- i medici curanti dei pazienti possono richiedere telefonicamente informazioni su metodologie e procedure disponibili oltre che spiegazioni su eventuali modifiche delle stesse;
- per l'esecuzione degli esami, il Laboratorio si avvale della Funzione analitica della rete ATI SYNLAB LAZIO a cui è aggregato.

Diritti e Doveri dell'utente

DIRITTI

Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente ha, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

L'utente ha il diritto di ottenere che i dati a lui relativi rimangano segreti.

Il paziente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

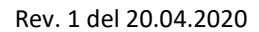
DOVERI

Il cittadino quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. Questi presupposti sono indispensabili per l'impostazione di un corretto programma assistenziale. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempi e risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



Umanizzazione

La Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il miglioramento dell'accoglienza e l'accessibilità degli utenti. Le aree di accoglienza e di attesa dei pazienti e degli accompagnatori sono state pensate tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica, delle specificità religiose, etniche e linguistiche, nel rispetto della dignità degli utenti.

In merito al comfort degli utenti la direzione ha messo a disposizione una sala di attesa con posti a sedere imbottiti al fine di rendere i tempi d'attesa confortevoli.

In sala d'attesa è presente uno schermo a colori per visualizzare la situazione delle attese ai vari servizi attivi e l'ultimo numero chiamato per ogni servizio; in questo modo il paziente si avvicina agli sportelli solo poco prima di essere chiamato senza affollare l'area di accettazione e favorendo così il rispetto della privacy degli utenti.

È presente inoltre, un sistema di filodiffusione radio che trasmette con programmazione personalizzata musica, messaggi di sensibilizzazione per il corretto comportamento nella prevenzione del Covid-19, informazioni inerenti le prestazioni, le iniziative di prevenzione o check-up effettuate presso il Laboratorio.

In sala prelievi sono presenti due poltrone confort con schienale, alzapiedi e braccioli regolabili e imbottiti.

Per il personale sono a disposizione sedie ergonomiche dotate di rotelle e a 5 razze.

Il laboratorio è attento alle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche, nel rispetto della dignità degli utenti, infatti, in sala di attesa sono affissi cartelli informativi anche in lingua inglese e un cartello con indicazione di precedenza per persone a mobilità ridotta e ai loro eventuali accompagnatori, persone con fragilità psicologica, bambini e donne in stato di gravidanza. Infine, è presente un cartello, anche in lingua inglese, in cui l'azienda ribadisce il proprio impegno a combattere qualunque tipo di discriminazione etnica, legata alla nazionalità o alla religione.

Il paziente dopo la registrazione dei dati Anagrafici e degli esami richiesti si accomoda in sala di aspetto la cui capacità ricettiva e funzionalità è tale da permettere una attesa di pochi minuti necessaria anche per evitare affaticamenti (agli anziani e alle donne in avanzato stato di gravidanza) che potrebbero, in alcuni casi, compromettere i risultati delle prestazioni. Capacità della sala e dei tempi di attesa sono decisi da AU e DT sulla base delle valutazioni del numero di prestazioni e per tipologia.

Le iniziative orientate a migliorare l'accoglienza e l'accessibilità dell'utente consistono nel mettere a disposizione in accettazione dei seguenti documenti:

- Carta dei servizi;
- Guida ai servizi tradotta in inglese;
- Carta dei diritti del malato;
- Cartello pazienti fragili;
- Politica della Qualità;
- Organigramma.

Il nostro centro ha l'obbligo di accogliere il paziente/paziente secondo i parametri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, trasparenza ed efficienza ed efficacia.

Responsabili per la Direzione

Direzione Tecnica di Laboratorio
Amministratore Unico
Responsabile Sistema Gestione Qualità

Dott. Mauro Pavone
Dott. Mauro Pavone
Dott. Mauro Pavone

Tutto il personale può essere identificato dal cartellino di riconoscimento così come previsto dal DPCM 19.05.1995 in cui è indicato nome, cognome e qualifica professionale

Sistemi informativi

Il laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. dispone di sistema informativo che gestisce integralmente tutto il processo di erogazione dei servizi, dall'accettazione alla consegna dei referti.

Servizio Segnalazione Reclami

Tutti i Cittadini Utenti, i loro familiari o Medici Curanti, possono evidenziare situazioni di eventuale disagio o disservizio.

Le segnalazioni possono effettuarsi verbalmente o in forma scritta presso l'accettazione.

Ove l'Utente intendesse conservare l'assoluto riserbo sulla propria identità può inserire il reclamo scritto nella cassetta opportunamente installata nella sala di attesa. Il personale preposto è a disposizione degli Utenti e dei loro familiari dal lunedì al sabato come indicato precedentemente.

La direzione ha la responsabilità di effettuare l'analisi delle cause che hanno determinato la segnalazione o reclamo, predisporre ed applicare le opportune azioni correttive, fornendo all'Utente esauritive risposte nel più breve tempo possibile (15 gg.) garantendo alla persona che ha effettuato il reclamo il più assoluto riserbo.

Norme per la corretta preparazione agli esami di Laboratorio

Per tutti gli esami di Laboratorio è sufficiente presentarsi a digiuno.

Il prelievo ematico e/o la consegna del campione biologico si effettuano dal lunedì al sabato come indicato in paragrafo "Orario Attività".

Prelievo venoso

Gli esami di laboratorio vanno eseguiti preferibilmente a riposo da almeno 8 ore prima del prelievo e a digiuno.

L'eccessivo digiuno, oltre le 24 ore, è anche da evitare per la conseguente diminuzione della glicemia ed aumento della bilirubina.

Alcuni esami particolari richiedono diete specifiche.

Test da carico

Curve glicemiche, insulinemiche, ormonali, richiedono la somministrazione di sostanze o farmaci e la permanenza del paziente presso il laboratorio per una o più ore. È perciò importante recarsi in laboratorio alle ore 7.30 ed avvisare l'accettazione del particolare esame, non essendoci in questo caso l'obbligo di rispettare l'ordine di arrivo.

Per effettuare una curva glicemica od insulinemica è necessario disporre di un valore recente di glicemia basale (del giorno precedente).

Esame delle urine

Non possono essere accettati campioni raccolti in contenitori non idonei.

Il campione va raccolto, dopo aver lavato i genitali esterni, in un contenitore sterile riempito fino a metà del suo volume, apponendo il nome e cognome sull'apposita targhetta.

Urinocoltura

Non possono essere accettati campioni raccolti in contenitori non sterili.

Per l'urinocoltura è necessario procedere ad un'accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua). Va scartata la prima parte dell'urina emessa mentre la successiva va raccolta direttamente nell'apposito contenitore sterile in vendita presso le farmacie. Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente richiuso appena usato, apponendo il nome e cognome sull'apposita targhetta.

Raccolta urina delle 24 ore

Scartare le prime urine della mattina e successivamente raccogliere tutte le urine del giorno e della notte in un unico recipiente (nelle farmacie esistono appositi contenitori). La raccolta termina la mattina dopo raccogliendo l'ultimo campione di urine, alla stessa ora della prima.

Tampone faringeo

Il paziente deve essere a digiuno e deve aver sospeso la terapia antibiotica da almeno cinque giorni. Il tampone faringeo è effettuato strofinando un tampone di cotone sulle tonsille e sulla parete posteriore della faringe.

Modalità di raccolta delle feci

Per l'esame delle feci completo e per la coprocultura, le feci vanno raccolte in appositi contenitori in vendita presso le farmacie. La quantità deve essere quella prelevabile con la paletta in dotazione al tappo. Il campione deve essere consegnato il giorno stesso della raccolta. Nel solo caso di una richiesta di ricerca di sangue occulto è possibile consegnare il campione di feci anche il giorno dopo avendo l'accortezza di conservarle in frigorifero.

Esame Parassitologico

È consigliabile l'esecuzione dell'esame su tre campioni, raccolti a giorni successivi o alterni.

Ricerca di Sangue occulto

Il test in uso nel nostro laboratorio è specifico per l'emoglobina umana, non richiede pertanto una dieta di preparazione.

L'eventuale sanguinamento gengivale renderà inefficace il test.

Scotch test

Richiedere il vetrino in Laboratorio.

La raccolta va effettuata al mattino presto prima di lavarsi, facendo aderire lo scotch intorno alle pieghe anali per circa 30/40 secondi, quindi staccarlo e distenderlo accuratamente sul vetrino, evitando al massimo la formazione di bolle d'aria, che potrebbero compromettere la lettura al microscopio.

Modalità di raccolta del liquido seminale

Prima della raccolta del liquido seminale osservare un periodo di astinenza sessuale non superiore ai 5 giorni e per almeno 3 giorni. Nel momento della raccolta ed in modo particolare se il liquido serve per un esame colturale, effettuare un'accurata igiene dei genitali per evitare eventuali contaminazioni esterne. Il campione va raccolto esclusivamente per masturbazione e va raccolto tutto il liquido seminale. La perdita anche di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole. Entro i 45 minuti dalla raccolta il campione deve pervenire al laboratorio di analisi, mantenendolo quanto più possibile alla temperatura corporea (ad es. trasportandolo in una tasca).

Modalità di raccolta della saliva

Il campione di saliva può essere raccolto nei contenitori appositi venduti in farmacia. Il paziente deve tenere la testa leggermente inclinata in avanti e raccogliere la saliva che scivola dal labbro inferiore.

Modalità di raccolta dell'escreato

Il campione va raccolto in apposito contenitore sterile in vendita in farmacia. Il paziente deve raccogliere il materiale tracheo-bronchiale dopo appropriati colpi di tosse.

Influenza dell'età

Nei primi mesi di vita si hanno modifiche profonde nei valori normali degli esami. Inoltre, è opportuno valutare se si è in presenza di bambini prematuri, a termine o se nella prima settimana di vita (vedi valori della bilirubina e dell'emocromo).

Nell'anziano molti valori di laboratorio tendono a modificarsi. È facile riscontrare un aumento del colesterolo e dei trigliceridi, della ferritina, del CEA, del PAP, del PSA.

Sul referto i valori normali sono selezionati in funzione del sesso, età e metodo.

Esami in service

Il laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. affida la fase analitica anche al laboratorio di SYNLAB LAZIO S.r.l., tale scelta è dettata dalla necessità di garantire un adeguato livello di qualità analitica. Il laboratorio fa parte della rete come descritto nel paragrafo successivo. L'affidamento, in ogni caso, è disciplinato da contratto che prevede il rispetto reciproco di livelli di servizio stabiliti per garantire qualità ed attendibilità dei referti. Il trasporto dei campioni biologici avviene secondo tempi e temperature idonei ai fini di conservarne la stabilità. Per le analisi che non vengono effettuate dalla Synlab Lazio il nostro laboratorio si avvale del Laboratorio Ippocrate S.r.l. e Genoma Group.

RETE ATI SYNLAB LAZIO

Il Laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. ha scelto di aderire alla rete di laboratori "ATI SYNLAB Lazio".

La riorganizzazione della Rete dei laboratori costituisce un nuovo modello organizzativo prevedendo di concentrare presso un "laboratorio di riferimento", da individuarsi all'interno dell'aggregazione, dei processi relativi alla fase analitica per gruppi di prestazioni.

Le strutture appartenenti alla "ATI SYNLAB Lazio" collaborano sulla base di un programma comune relativo all'attività di esecuzione di esami di laboratorio accreditati, con alti standard qualitativi e criteri di innovazione. Gli obiettivi comuni sono quelli di promuovere e migliorare standard organizzativi e tecnologici al fine di raggiungere una standardizzazione analitica, una confrontabilità dei risultati conseguenti all'attività prestazionale, una armonizzazione dei valori di riferimento e dei criteri interpretativi che, in linea con la normativa di riferimento del settore, consenta di raggiungere la soglia prestazionale indicata come uno dei requisiti di efficienza dei servizi offerti, nell'ambito dei rapporti con il Servizio Sanitario Regionale.

Organi di tutela del paziente

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di *Cittadinanzattiva*, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è una rete costituita da cittadini comuni, ma anche da operatori dei diversi servizi e da professionisti, che si impegnano a titolo volontario.

Per maggiori informazioni a tutela del paziente rivolgersi alla
Segreteria Regionale

Viale Angelico, 28 CAP 00195 Roma

Tel 06/3729924 Fax 06/6385881

Segretario: Giuseppe Scaramuzza

roma@cittadinanzattiva.it

Numeri Utili

NUMERI UTILI PER L'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

ALCOLISTI ANONIMI Tel: 06.66.36.620

AMNESTY INTERNATIONAL Tel: 06.37.51.54.03

ANLAIDS Tel: 06.48.20.999

DROGATEL Tel: 840.00.22.44

PRONTO INTERVENTO SOCIALE Tel:06.77.20.02.00

TELEFONO AMICO TOSSICODIPENDENTI Tel:06.88.40.884

TELEFONO AZZURRO Tel:19696

TELEFONO ROSA Tel:06.68.32.690

VOCE AMICA Tel:06.44.64.904

CAD - Assistenza Domiciliare

Via Camillo Sabatini - tel. 06 51006442

SERT - Servizio Tossicodipendenze

Viale dell'Oceano Atlantico, 00144 Roma Telefono: 06.5100.2455

CENTRO DI SALUTE MENTALE:

Centro di Salute Mentale Piazza di Cinecittà, 11, 00175 Roma - tel. 06 4143 6200

NUMERI DI TELEFONO DEI VARI OSPEDALI CHE EFFETTUANO PRONTO SOCCORSO

POLICLINICO UMBERTO I Tel: 06.49.971

S. GIOVANNI (Via Amba Aradam) Tel:06.77.051

POLICLINICO CASILINO (via Casilina 1049) 24 ore su 24 al numero +39 06 231881

AURELIA HOSPITAL (Aurelio) Tel: 06.66.49.21

BAMBIN GESU' (Gianicolo) Tel:06.68.591

FATEBENEFRATELLI (Isola Tiberina) Tel: 06.68.371

GEMELLI (Pineta Sacchetti) Tel: 06.30.151

GRASSI (Lido di Ostia) Tel: 06.56.481

S. CAMILLO (Circonv. Gianicolense) Tel:06.58.701

S. EUGENIO C.T.O. (Eur) Tel:06.51.001

S. FILIPPO NERI (Trionfale)Tel: 06.33.061

S. SPIRITO (Vaticano) Tel:06.68.351 S. PIETRO (Via Cassia) Tel: 06.33.581

Guardia Medica Roma Telefono: 06/570600

ALTRI NUMERI DI TELEFONO

Emergenza sanitaria Polizia di Stato Carabinieri Vigili del fuoco	Tel. 112
Croce Rossa Italiana	Tel. 06 47591
Centro Antiveleni Policlinico Umberto I di Roma	06 49978000
Policlinico Gemelli	06 3054343

Servizio informazioni disabilità	Numero verde 800 810810
Regione Lazio	Numero verde 800 012283
URP Regione Lazio	Via R. Raimondi Garibaldi 7 - 00145 ROMA Apertura al pubblico: lunedì-ven. 8.30-13.00/14.30-17.00 e-mail: urp@regione.lazio.it Tel. 800 01 22 83 (24 h / tutti i giorni) Fax 06 51683840 ReCup 06 9939
URP Comune di Roma	Chiamaroma 060606
Protezione Civile - Comune di Roma	Tel. 06.6710920
Polizia Municipale – Comune di Roma	Tel. 06.6769

***Accesso delle organizzazioni di volontariato
e del servizio sociale***

Il laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. collabora con le organizzazioni di accoglienza. Se richiesto: con i servizi sociali pubblici territoriali; i servizi affidati a professionisti o operatori appartenenti alle predette organizzazioni.

I Servizi vengono conferiti a richiesta o su manifesta e rilevata esigenza da parte della direzione del Laboratorio Analisi Cliniche Pavese S.r.l. e possono variare dai prelievi a domicilio, all'assistenza in sala prelievi, all'assistenza sanitaria e non sanitaria a soggetti fragili o affetti da gravi patologie in tutte le fasi di erogazione del servizio,

Per informazioni sulle Organizzazioni di volontariato attive a Roma si invita a consultare il sito del comune di Roma.

Standard di qualità e verifica dei risultati

Il laboratorio si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità. Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2019
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione semestrale Da parte del Resp. Gestione Qualità e Direzione	Nessun reclamo ricevuto nel 2019

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2019
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti su numero utenti	≥ al 10 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione	10% annuale rispettato

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2019
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Guida ai servizi in accettazione
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Organigramma aggiornato in accettazione
Identificazione operatori	Tutto il personale del presidio è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Tutto il personale è dotato di cartellino identificativo

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2019
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ	Tempi di attesa inferiori ai 15 minuti per il 99% delle accettazioni

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2019
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	Audit anno 2019 Riesame del 2019

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2019
Formazione del personale – competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Conteggio triennale crediti ECM in corso
Formazione del personale – competenza	N° corsi dedicati alla formazione	Almeno 2 corsi in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Effettuati 6 formazione nell'anno 2019

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2019
Consegna referti	Rispetto tempi medi di rilascio risposte previste da carta dei servizi	95% Consegne puntuali	Customer Satisfaction SGQ	98 % di tempi rispettati
Consegna copia Referto	N. giorni di attesa dalla richiesta del referto alla consegna	Entro 1 gg	Customer Satisfaction SGQ	Tempi rispettati

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2019
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete/disservizi	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati	nessun paziente richiamato per errori o informazioni incomplete/disservizi nel 2019
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	Nessun guasto /fermo macchina nel 2019
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti	< 2	Registro NC	Nessun ordine incompleto o errato

ANALISI SODDISFAZIONE UTENTE

Riepilogo analisi questionari di soddisfazione utente raccolti nel 2019.

PERCENTUALE DI
QUESTIONARI
RACCOLTI SU TOTALE
ACCESSI

questionari compilati

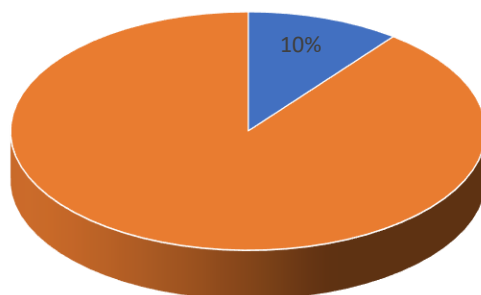
10% 1.310

totale accessi 2019 - 13.195

accessi con esclusione delle accettazioni ripetitive (es. INR- tempi
protrombina)

13.105

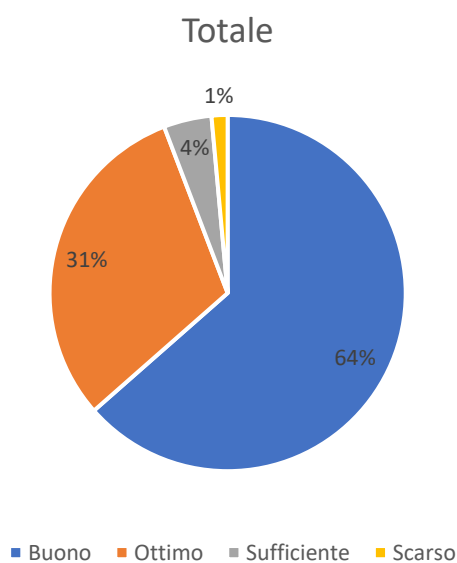
PERCENTUALE DI QUESTIONARI RACCOLTI SU
TOTALE ACCESSI



■ questionari compilati

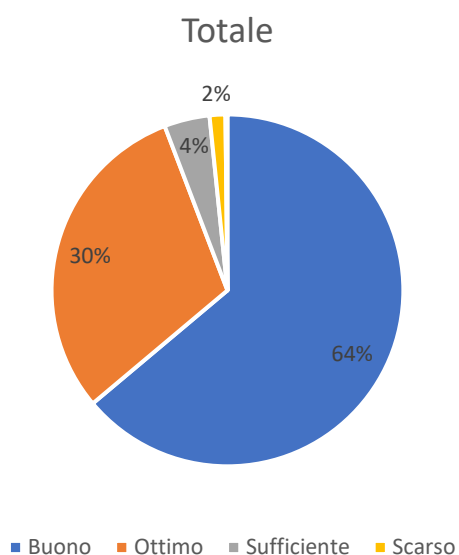
Professionalità e qualità del personale

Buono	64%
Ottimo	31%
Sufficiente	4%
Scarso	1%
Totale	100%



Cortesìa e disponibilità

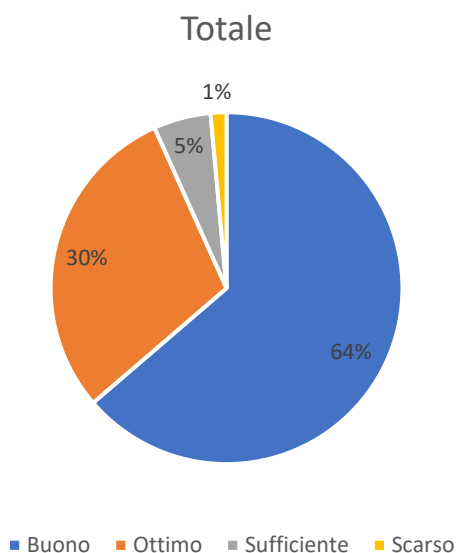
Buono	64%
Ottimo	30%
Sufficiente	4%
Scarso	2%
Totale	100%



Assistenza all'accettazione

Buono	64%
Ottimo	30%
Sufficiente	5%
Scarso	1%

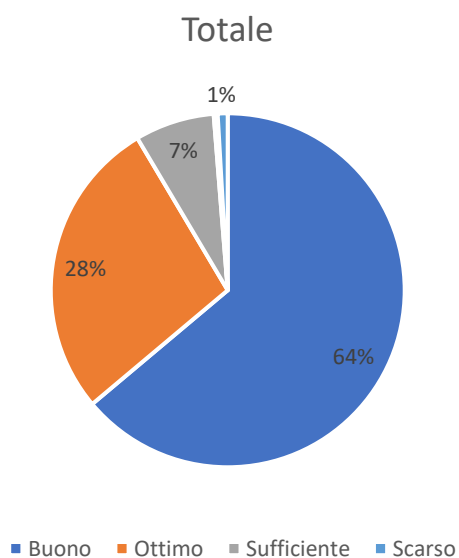
Totale 100%



Chiarezza servizi offerti

Buono	64%
Ottimo	28%
Sufficiente	7%
Scarso	1%

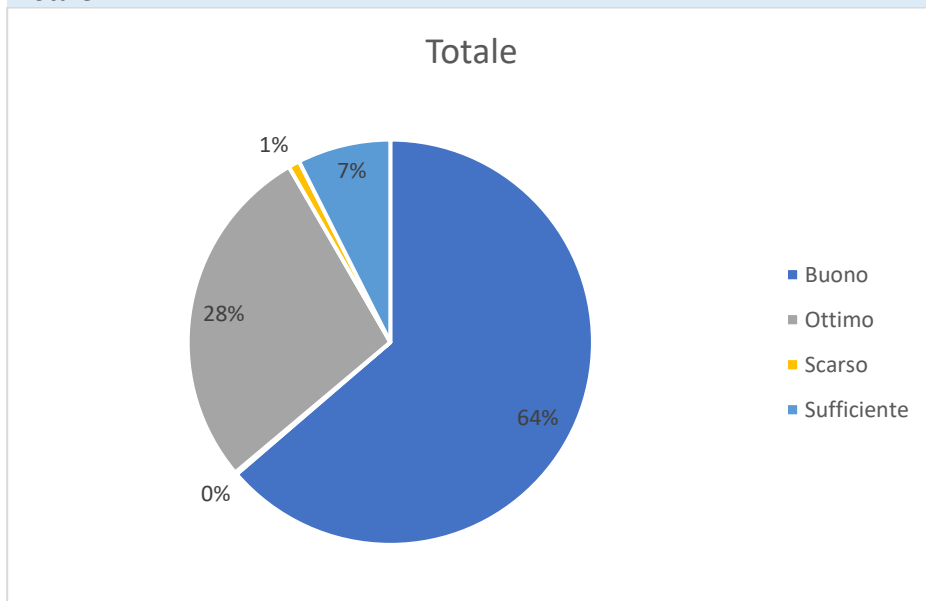
Totale 100%



Tempo di attesa per esecuzione esame

Buono	64%
Ottimo	28%
Scarso	1%
Sufficiente	7%

Totale 100%

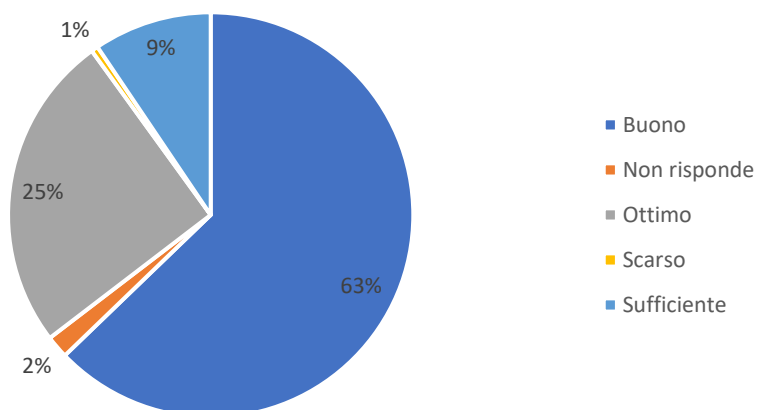


Rispetto della Privacy

Buono	63%
Non risponde	1%
Ottimo	25%
Scarso	2%
Sufficiente	9%

Totale 100%

Totale

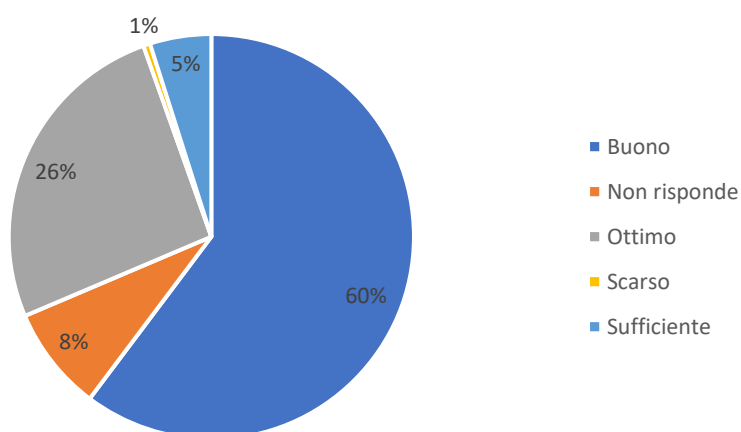


Assistenza disabili, bambini

Buono	60%
Non risponde	8%
Ottimo	26%
Scarso	1%
Sufficiente	5%

Totale 100%

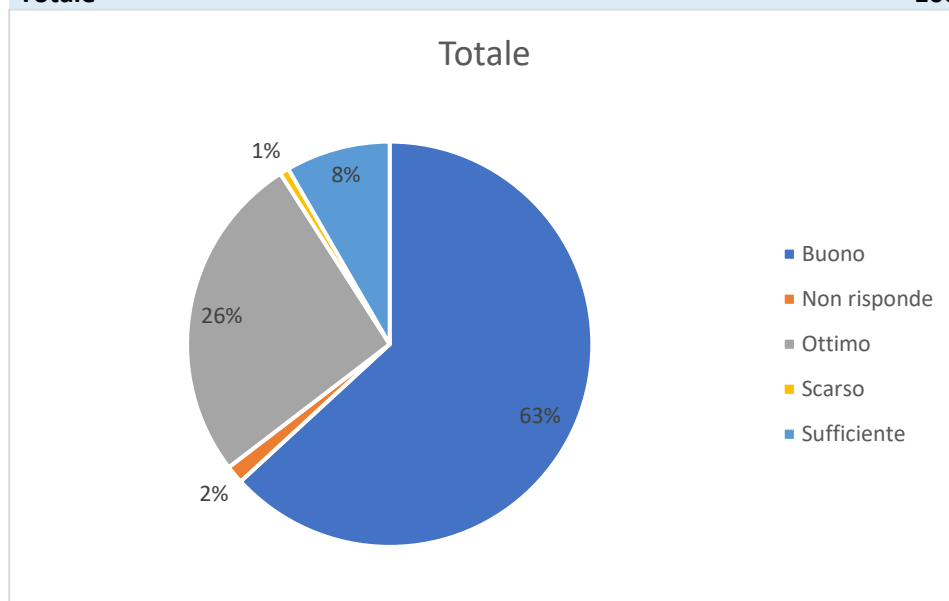
Totale



Tempi di attesa per consegna referti

Buono	63%
Non risponde	2%
Ottimo	26%
Scarso	1%
Sufficiente	8%

Totale 100%

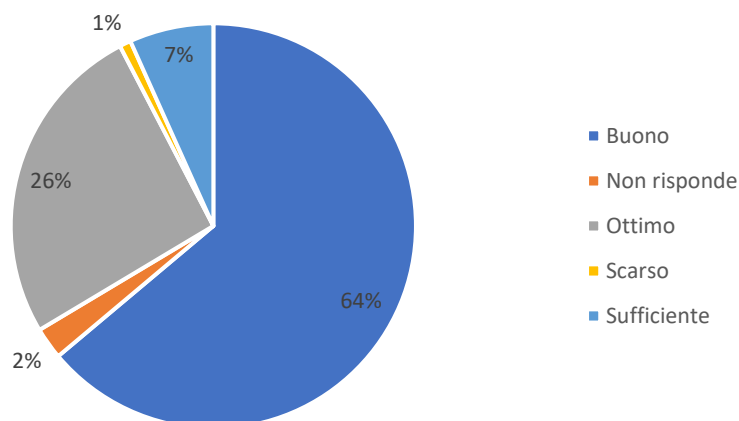


Comprensibilità dei referti

Buono	64%
Non risponde	2%
Ottimo	26%
Scarso	1%
Sufficiente	7%

Totale 100%

Totale

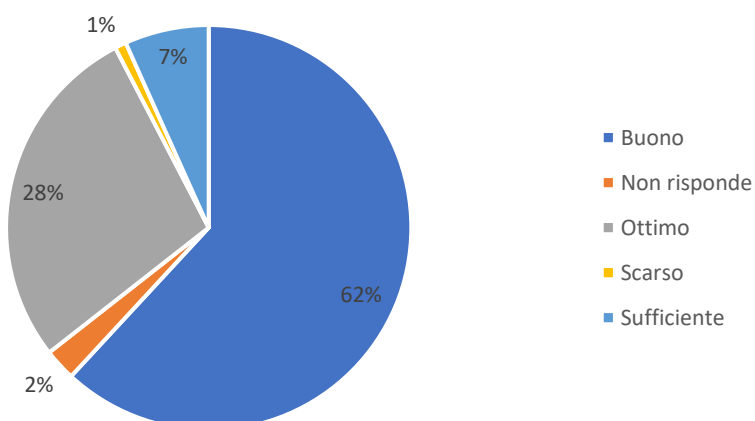


Assistenza durante l'esame

Buono	62%
Non risponde	2%
Ottimo	28%
Scarso	1%
Sufficiente	7%

Totale 100%

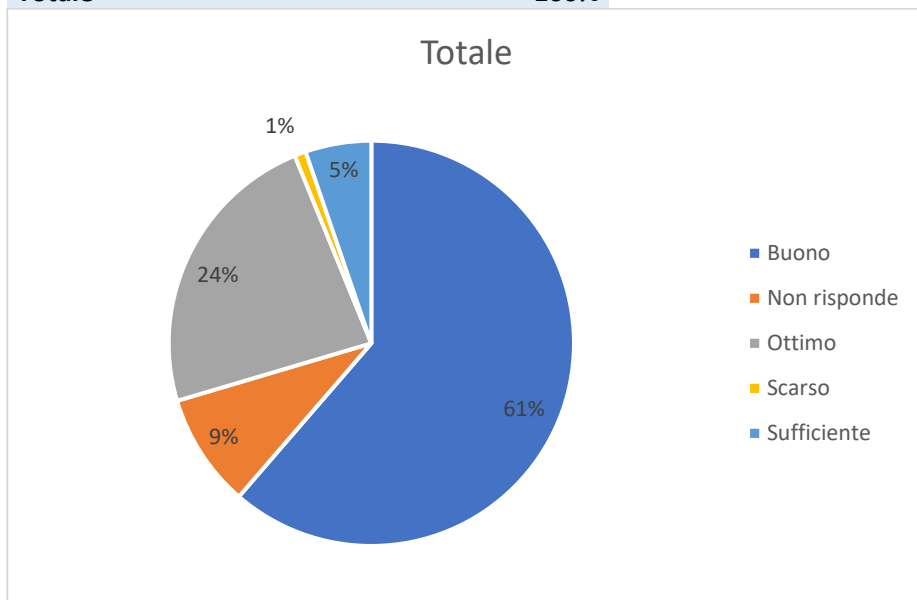
Totale



Raggiungibilità del centro

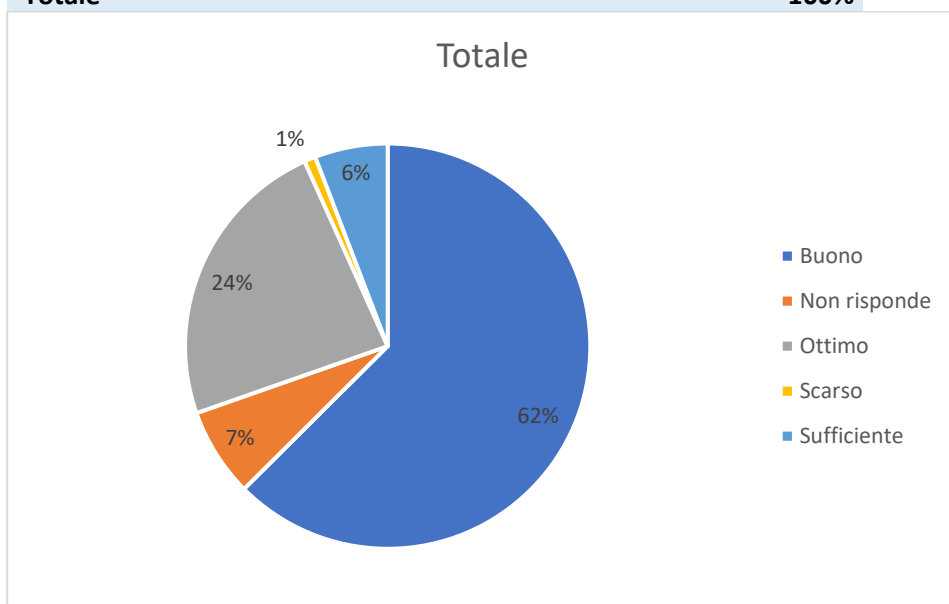
Buono	61%
Non risponde	9%
Ottimo	24%

Scarso	1%
Sufficiente	5%
Totale	100%



La comunicazione da parte del personale sulle modalità di esecuzione degli esami e/o la compilazione dei consensi

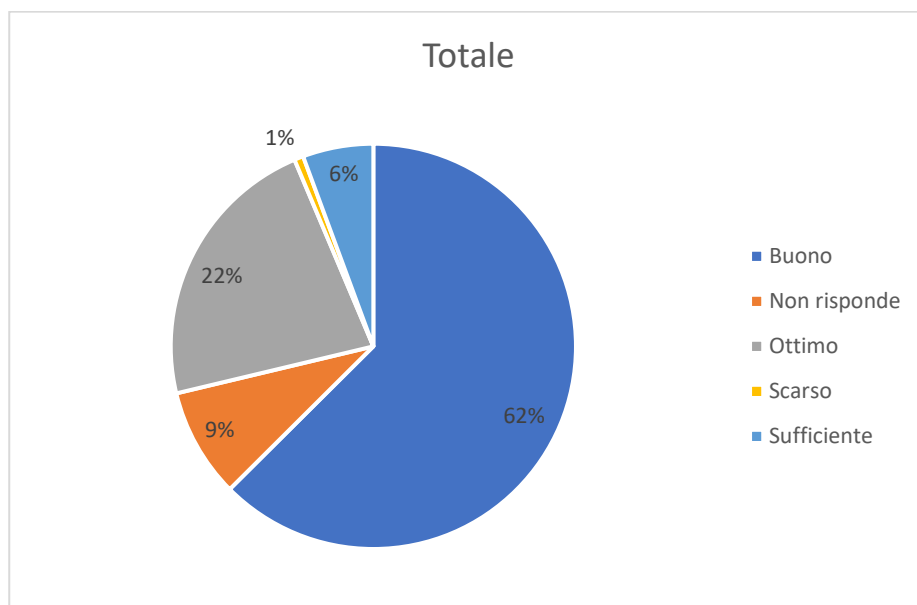
Buono	62%
Non risponde	7%
Ottimo	24%
Scarso	1%
Sufficiente	6%
Totale	100%



Chiarezza del consenso informato alla prestazione relativa al rischio clinico (ove previsto)

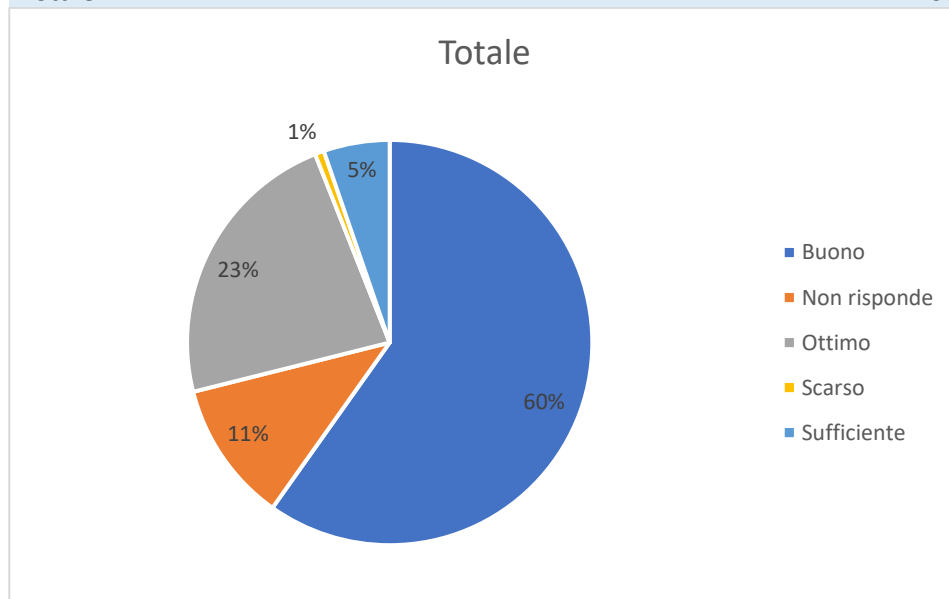
Buono	62%
-------	-----

Non risponde	9%
Ottimo	22%
Scarso	1%
Sufficiente	6%
Totale	100%



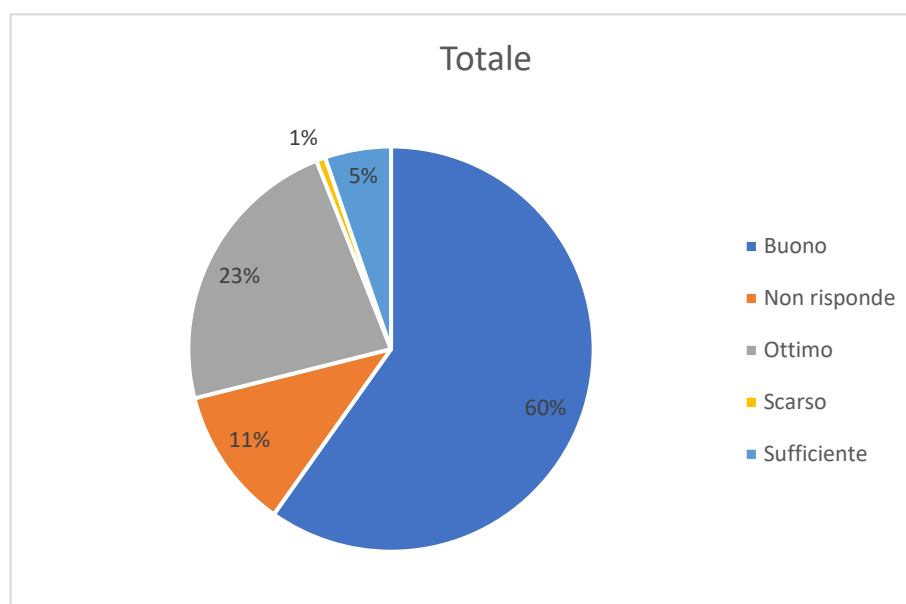
Assistenza in caso di evento inatteso intercorso

Buono	60%
Non risponde	11%
Ottimo	23%
Scarso	1%
Sufficiente	5%
Totale	100%



Assistenza in caso di evento inatteso intercorso

Buono	60%
Non risponde	11%
Ottimo	23%
Scarso	1%
Sufficiente	5%
Totale	100%



Qualità generale

Buono	65%
Non risponde	1%
Ottimo	26%
Scarso	1%
Sufficiente	7%
Totale	100%

Totale

