

LA CARTA DEI SERVIZI

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



UNI EN ISO **9001:2015**

CERTIFICATO n. 7994

Indice analitico

1.0	PREMESSA.....	3
3.0	INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....	4
3.1	PRESENTAZIONE	4
3.2	DATI DELL'AZIENDA.....	5
3.4	SERVIZI SEGRETERIA	5
3.5	SERVIZI SANITARI	7
3.6	SEZIONE ALIMENTI E AMBIENTE.....	9
4.0	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	11

Carta dei Servizi DPCM 19/05/95: che cos'è

La **CARTA DEI SERVIZI** rappresenta uno strumento a tutela del diritto alla salute dei cittadini, regola il rapporto cittadino-utente-struttura sanitaria e introduce nel mondo sanitario il concetto del diritto all'informazione.

La **CARTA DEI SERVIZI** pone a carico delle aziende sanitarie l'obbligo di individuare gli standard di qualità che s'intendono adottare, promuovendo il coinvolgimento dei cittadini-utenti nel processo di definizione e verifica dei progetti intrapresi.

1.0 PREMESSA

L'adozione e il rispetto della Carta Dei Servizi rappresentano per il Centro Diagnostico Cinthianum Labac S.r.l. un'importante tappa nel processo di continuo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate al suo interno, e rappresenta un metodo per offrire conoscenza e trasparenza sull'attività svolta.

Il presente opuscolo è stato elaborato con l'intento di fornire risposte esaurienti alle richieste di ogni cittadino e di attivare un sistema di informazione e tutela dei diritti sulla qualità e quantità dei servizi erogati.

Per ogni area di attività vengono fornite le principali informazioni sui servizi con indicazione degli standard di qualità basati principalmente sui diritti del paziente ed enunciati nella carta europea dei diritti del malato.

I principi fondamentali cui ci si ispira sono:

UGUAGLIANZA: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinione politica;

IMPARZIALITA': nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale;

CONTINUITA': i servizi sono erogati con regolarità;

DIRITTO DI SCELTA: tale diritto rientra in quello della libertà personale ed in quello della libera circolazione del cittadino, che in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale;

PARTECIPAZIONE: al cittadino/utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, diritto ad esprimere valutazione sul servizio ricevuto.

EFFICIENZA - EFFICACIA: il servizio deve essere erogato in modo da garantire la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

2.0 MISSIONE AZIENDALE

Il Centro Diagnostico Cinthianum Labac S.r.l. opera nel campo medico sanitario da quaranta anni con l'obiettivo di offrire prestazioni sanitarie, diagnostiche e operative, ad alto livello qualitativo, armonizzando le potenzialità della tecnologia con le risorse umane e professionali.

Il Centro proponendosi di crescere, rinnovarsi ed essere al passo con le continue innovazioni che il SSN impone, è impegnato in un processo di aggiornamento tecnico-scientifico, sviluppo ed organizzazione interna ispirato ai modelli di efficacia ed efficienza.

Al centro degli obiettivi aziendali si colloca la soddisfazione del cittadino-utente.

La "mission" aziendale è attuata attraverso il metodo di verifica e revisione della quantità e qualità delle prestazioni (VRQA) e con un sistema di indicatori, i quali permettono di tenere sotto controllo gli standard prefissati nonché di monitorare la soddisfazione del cliente.

La qualità tecnica, sin dai primi anni ottanta, è garantita dal controllo di qualità interno, presente quotidianamente in ogni seduta analitica, e da programmi di **Valutazione Esterna di Qualità (VEQ)** ovvero esercizi analitici svolti da parte di un elevato numero di laboratori messi a confronto tra di loro. I pacchetti acquistati dal laboratorio Cinthianum Labac s.r.l. riguardano la chimica clinica, l'immunologia, la coagulazione, la tiroide, la fertilità, i marcatori tumorali, l'allergologia, l'ematologia,

le proteine specifiche ed infine la microbiologia clinica che include l'identificazione ed esecuzione dell'antibiogramma.

I fornitori di VEQ per l'anno 2024 sono la RANDOX Italia s.r.l. e l'ospedale Careggi di Firenze.

3.0 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

3.1 PRESENTAZIONE

Centro Diagnostico CINTHIANUM LABAC s.r.l.

(CF.04885470585, P.IVA 01320451006, Cod. Reg. 642200, n° REA 467238

Il Centro Diagnostico CINTHIANUM LABAC è situato in Genzano di Roma, Piazza Tommaso Frasconi 15/16, al piano terra di un edificio di vecchia costruzione, dotato di rampa di ingresso per i portatori d'handicap.

È raggiungibile con i mezzi pubblici COTRAL che fermano presso la stessa piazza centrale, e, lungo le vie limitrofe, sono disponibili parcheggi gratuiti ed a pagamento.

Il Centro nasce nel 1976 come Laboratorio Analisi intestato a due professionisti:

Dr. Salvatore Chiodi, medico chirurgo e Dott. Mehraban Mehraban, chimico.

La sua prima denominazione fu "Laboratorio Analisi Chiodi-Mehraban" e successivamente "Laboratorio Analisi Chiodi Salvatore"; solo nel 1980 si costituisce una Società a Responsabilità Limitata denominata Cinthianum Labac S.r.l.

Nel 1980, con l'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale (D.L. 833/78), il laboratorio viene convenzionato.

Si trasforma in S.r.l. Nel 1981.

Inizia l'attività di poliambulatorio nel 1993, con la collaborazione di alcuni medici specialisti.

E' accreditato con il S.S.N. con n. 642200 (DCA n. U00196 del 09/11/2012 - Struttura Sanitaria "Cinthianum Labac s.r.l.")

Lo scopo per cui nasce ed attualmente vive è offrire un proprio contributo, veloce, efficace ed alla portata di tutti, alla salute dei cittadini sia in termini di prevenzione/diagnosi che di monitoraggio delle terapie.

Il centro si è adeguato al D.Lgs n. 81 del 09/04/2008 sulla tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro (T.U. sulla sicurezza), al D.Lgs.196/03 in materia di protezione dei dati personali e al Decreto Lgs. n. 231/2001 inerente l'adozione di un Codice Etico aziendale e del relativo Modello Organizzativo.

il Cinthianum Labac S.r.l. è una struttura sanitaria nata per offrire un servizio di prevenzione delle malattie ma la struttura con il tempo è cresciuta e oggi è in grado, per la sua esperienza ed organizzazione, di andare più in là della sua matrice "sanitaria" e di dedicarsi anche allo studio dell'ambiente e all'erogazione di altri servizi. Nel 1999 si dota di una nuova sezione dedicata agli esami su alimenti ed ambiente; nel 2006 la sezione alimenti-ambiente diventa operativa ed il laboratorio si accredita in conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 (l'elenco delle prove accreditate è consultabile nel sito www.accredia.it) . Il laboratorio alimenti-ambiente è attualmente iscritto negli elenchi della Regione Lazio.

3.2 DATI DELL'AZIENDA

Numeri telefonici informazioni	06/9399700
Numeri telefonici prenotazioni	06/9399700
E-mail	labac@cinthianumlabac.it info@cinthianumlabac.it

3.3 SERVIZI AMMINISTRATIVI

Direzione Sanitaria e Amministrativa

Coordina i vari servizi sanitari esistenti e li integra in relazione alle esigenze territoriali, avvalendosi dell'apporto di personale sanitario specializzato. Mantiene i rapporti con la ASL RMH e la Regione Lazio, espressioni locali del SSN, fornendo i propri dati statistici e ottemperando alle norme dettate dallo stesso SSN.

3.4 SERVIZI SEGRETERIA

- Informazione
- Prenotazione
- Accettazione
- Consegna Referti
- Reclami

Informazioni/Prenotazioni:

La segreteria funziona tutti i giorni

dal Lunedì al Venerdì	Ore 7.00-13.00	15.00 – 19.00
Sabato e pre-festivi	Ore 7.00-13.00	
Domenica	Ore 8.00-10.30	

Il personale è in grado di offrire orientamento al corretto utilizzo dei servizi forniti, dare le informazioni necessarie per la preparazione alle prove diagnostiche, gestire l'agenda appuntamenti per le prove che richiedono prenotazione.

Sono comunque a disposizione informative cartacee da ritirare presso l'accettazione.

Accettazione:

Il paziente può presentarsi, presso le nostre sedi, negli orari **7:00-10:30** dal lunedì al sabato e **8:00-10:30** la domenica:

▶ **munito di richiesta su ricettario regionale o impegnativa dematerializzata** per le analisi di laboratorio usufruendo delle esenzioni di legge;

▶ **munito di richiesta privata**, per analisi di laboratorio

Per le richieste compilate su ricettario regionale si ricorda:

- ogni richiesta può contenere al massimo otto esami
- le richieste debbono essere compilate in tutte le loro parti: dati anagrafici – indirizzo - n° tessera sanitaria, eventuali esenzioni,
- sulle richieste deve essere riportata la diagnosi.

▶ **servizio di service:** è attivo tutti i giorni negli orari dedicati al pubblico ed è rivolto alle strutture sanitarie private o convenzionate che lo richiedano

▶ **servizio di prelievo a domicilio:** l'interessato può telefonare dal **Lunedì** al **Venerdì** fino alle ore **19:00**, il **Sabato** fino alle **13:00**, la **domenica** fino alle **10:30** per prenotare la visita del prelevatore, fissando data ed orario. La struttura mette a disposizione il servizio di prelievo domiciliare gratuito per i clienti-utenti in possesso del codice di esenzione C02.

▶ **modalità di pagamento: contanti, bancomat, carta di credito, assegno cc**

- il pagamento dei ticket e delle altre prestazioni, deve essere effettuato preferibilmente al momento dell'accettazione, in alternativa è possibile lasciare un acconto e saldare poi al ritiro

- la fattura viene stampata al momento del pagamento ed inviata secondo norme di legge sul cassetto fiscale del paziente.

► **Esenzioni dal pagamento del ticket Legge 24.12.93 n°537 e s.m.i.**

ESENTI PER REDDITO - ETÀ - DISOCCUPAZIONE

Cittadini di età inferiore a sei anni o superiore a 65, purché appartenenti ad un nucleo familiare con reddito annuale complessivo non superiore a € 36.151,98 lordi.

Titolari di pensione sociale o di pensione al minimo, di età superiore a 60 anni, e i loro familiari a carico purché il reddito complessivo del nucleo familiare sia inferiore a € 8.263,31, elevato a € 11.362,05 per il coniuge a carico, incrementato di € 516,46 per ogni figlio a carico

Disoccupati, regolarmente iscritti all'Ufficio collocamento, che hanno perso il posto di lavoro e i loro familiari a carico purché il reddito complessivo del nucleo familiare sia inferiore a € 8.263,31, elevato a 11.362,05 per il coniuge a carico, incrementato di € 516,46 per ogni figlio a carico.

Per **nucleo familiare** si intende quello risultante ai fini fiscali, composto dal dichiarante e da coloro per il quali lo stesso beneficia delle detrazioni di imposta.

ESENTI PER INVALIDITÀ

- Invalidi di guerra, titolari di pensione vitalizia dalla I alla V categoria
- Invalidi per servizio dalla I alla V categoria
- Invalidi civili con riduzione della capacità lavorativa oltre i 2/3
- Invalidi sul lavoro con riduzione della capacità lavorativa oltre 1/3

ESENTI PER PATOLOGIA CRONICA O MALATTIA RARA

- Limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia e riportate sull'attestato di esenzione

ESENZIONI PER TUTELA DELLA MATERNITÀ

- Limitatamente alle prestazioni inserite nei protocolli del Ministero della Sanità (D.M. 10/09/98) e dell'Assessore Regionale alla Sanità (nota 06/12/02)

Pagano il ticket tutti coloro che non rientrano nelle sunnominate categorie compresi i disoccupati in cerca di prima occupazione, anche se regolarmente iscritti nelle liste di collocamento.

Service:

Il centro garantisce, grazie alla strumentazione e alla professionalità acquisita, precisione e affidabilità nonché accuratezza dei referti; per questo, altre strutture sanitarie usufruiscono del nostro **Lab-Service**. Operatori della nostra struttura, svolgono servizio di raccolta dei campioni biologici provenienti da altri laboratori e da cliniche private/convenzionate, case di riposo ed RSA del territorio. Altresì il centro invia alcuni suoi campioni biologici, per l'esecuzione di analisi rare, a laboratori certificati e controllati per lo svolgimento delle stesse per conto dei propri clienti (**Laboratori Service**: Gruppo Bios Spa – Roma, Genoma group - Roma, Laboratorio Genomica)

Referti:

- il referto può essere ritirato presso la segreteria nel giorno indicato sulla ricevuta, consegnata all'atto di accettazione. Per casi concordati all'atto di accettazione e prelievo, ove tecnicamente sia possibile, il referto viene consegnato nella stessa mattinata in urgenza.
- l'orario di ritiro referto è, al mattino, dalle ore **11:00** alle **13:00** nei giorni feriali e dalle **10:00** alle **10:30** la domenica, e, il pomeriggio, dalle **15:00** alle **19:00** (escluso il sabato, i giorni festivi).
- il referto è consegnato all'interessato in busta chiusa per garantire la riservatezza sul contenuto
- in caso di impossibilità a presentarsi personalmente l'interessato può delegare per iscritto persona di sua fiducia
- non si possono rilasciare indicazioni sul referto per via telefonica, se non al medico curante, e con la ragionevole certezza dell'identità e autorità del richiedente.

Il **nuovo** sistema informatico gestionale offre la possibilità al laboratorio di mettere a disposizione dei clienti il referto on-line: un sistema di codici assegnati dalla segreteria al momento dell'accettazione consentirà la visualizzazione dei risultati delle analisi direttamente accedendo al sito internet www.cinthianumlabac.it nel completo rispetto della privacy.

Tutte le attività effettuate dal personale, dalla prenotazione alla refertazione, oltre alla parte amministrativa, viene gestita con un sistema di passwords che identificano i diversi operatori e garantiscono la privacy degli utenti in conformità alla normativa vigente: Legge 196/03 e 2016/679. Inoltre il paziente potrà consultare il referto accedendo al proprio FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico).

Reclami:

Gli utenti possono presentare reclami esercitando il proprio diritto tramite:

- colloquio con il personale addetto alla segreteria, segnalazione telefonica, messaggio fax o posta elettronica inviata alla direzione.
- compilazione di apposito modulo reperibile presso la segreteria o sul sito web.
- esposto in carta semplice autonomamente predisposto ed inviato in azienda o inserito nelle cassette di raccolta dei reclami.

È presente in sala accettazione cassetta per la raccolta dei reclami.

3.5 SERVIZI SANITARI

► **Analisi cliniche**

- Chimica clinica
- Ematologia
- Coagulazione
- Dosaggi ormonali
- Dosaggio farmaci
- Markers tumorali
- Autoimmunità tiroidea
- Allergologia
- Infettivologia, virologia
- Microbiologia, parassitologia e micologia
- Esami di microscopia, Citologia
- Esami tossicologici
- Immunofluorescenza indiretta per la ricerca di autoanticorpi
- Genetica Medica – Sede distaccata in Corso Antonio Gramsci 7 Genzano di Roma (D.C.A. U00271 del 28/06/2018).

ANALISI CLINICHE

CHIMICA CLINICA

Le analisi di chimica clinica vengono eseguite in giornata con moderne strumentazioni automatiche ed integrate di collaudata affidabilità.

L'accuratezza e la precisione sono continuamente monitorate mediante tre livelli di controllo.

EMATOLOGIA

L'esame emocromocitometrico è eseguito con contaglobuli automatico monitorato mediante tre livelli di controllo. Le formule leucocitarie patologiche o border-line sono sottoposte a verifica al microscopio ottico. Le formule leucocitarie patologiche o border-line sono sottoposte a verifica al microscopio ottico, qualora si sospetti la presenza di elementi atipici.

COAGULAZIONE

I test coagulativi sono eseguiti su strumento automatizzato, monitorato con due livelli di controllo.

Oltre ai test routinari (tempo di protrombina, APTT, fibrinogeno, antitrombina III), è possibile eseguire ulteriori ricerche di approfondimento, anch'essi refertati in giornata:

- proteina C coagulativa, prodotti di degradazione del fibrinogeno
- proteina S coagulativa, resistenza alla proteina C attivata, LAC.

DOSAGGI ORMONALI – MARKERS TUMORALI - DOSAGGIO FARMACI - AUTOIMMUNITA' TIROIDEA

Per i dosaggi ormonali il nostro laboratorio si avvale di strumentazione automatica che utilizza le tecniche di Immunoenzimatica e CHEMILUMINESCENZA. L'elevata automazione consente di refertare questi test entro il pomeriggio stesso.

ALLERGOLOGIA

Le IGE specifiche (RAST) per numerosi allergeni sono effettuate con strumento automatico che consente di rendere i referti disponibili entro cinque giorni dall'esecuzione del prelievo.

INFETTIVOLOGIA – VIROLOGIA

Nel nostro laboratorio è possibile effettuare la ricerca di anticorpi specifici per le principali malattie virali (EPATITE A-B-C, Citomegalovirus, Rosolia, Mononucleosi, HIV) o parassitosi (Toxoplasmosi) con risposta il pomeriggio stesso. Le analisi sono effettuate con strumentazione automatica di ultima generazione e con tecnica di chemiluminescenza.

MICROBIOLOGIA

Sono eseguite presso il nostro laboratorio tutte le principali ricerche microbiologiche (germi comuni, miceti, salmonella gonococco, gardnerella, micoplasma, ureaplasma).

L'antibiogramma è eseguito con strumentazione automatica ed espressa in MIC (concentrazione minima inibente).

ESAMI DI MICROSCOPIA, CITOLOGIA

Nel nostro laboratorio si eseguono esami al microscopio sui diversi materiali biologici per la ricerca diretta di batteri, miceti e parassiti ed esame del liquido seminale.

Sono inoltre eseguiti esami citologici sui più comuni materiali biologici (thinprep, pap test, urine).

ESAMI TOSSICOLOGICI

Eseguiamo esami tossicologici per sostanze stupefacenti e psicotrope. Le stesse vengono effettuate secondo protocollo di prelievo e nel rispetto della catena di custodia. La refertazione del test è accompagnata da verbale e modulistica di accettazione, e nel caso di concorsi, dal documento di accreditamento del laboratorio con il S.S.N.

IMMUNOFLUORESCENZA

E' eseguita nel nostro laboratorio l'Immunofluorescenza indiretta dei più comuni autoanticorpi.

SEMINOLOGIA

L'analisi del liquido seminale (spermiogramma) viene effettuata con sistema CASA che consente l'integrazione tra l'osservazione microscopica ed il conteggio computerizzato degli spermatozoi. I parametri che vengono rilevati presso il nostro laboratorio sono la conta spermatica differenziale, mobilità, vitalità e morfologia.

GENETICA MEDICA (SEDE DI CORSO ANTONIO GRAMSCI 7 GENZANO DI ROMA)

Vengono eseguiti in *PCR real-time* con kit standardizzati, test per la ricerca delle mutazioni riguardanti la coagulazione, mutazioni per la ricerca dell'emocromatosi ed test genetico di screening per la predisposizione alla celiachia e all'intolleranza al lattosio; e test di diagnosi prenatale mediante prelievo di DNA fetale. Si effettua, in oltre, ricerca dei virus dell'epatite C, epatite B e del virus H1N1, sia qualitativa che quantitativa, si effettua infine la ricerca diretta della Clamidia e del Papilloma virus con relativa tipizzazione.

Si offre inoltre consulenza gratuita con la nostra genetista, la Dott.ssa S. Zampatti, da svolgersi prima di effettuare test genetici o screening prenatali, e per la valutazione degli stessi.

3.6 SEZIONE ALIMENTI E AMBIENTE (NON OGGETTO DI CERTIFICAZIONE ISO 9001)

La presente sezione è provvista di un laboratorio che ha scelto volontariamente di accreditarsi secondo la **UNI CEI EN ISO/IEC 17025**. Le prove accreditate sono disponibili sul sito dell'ACCREDIA (www.accredia.it). L'accreditamento comporta la verifica continua delle competenze tecniche del laboratorio per le prove accreditate e del suo sistema di gestione della qualità.

► Analisi microbiologiche

- Alimenti
- Acque
- Ambiente
- Personale

► Analisi chimiche

- Acque

- Alimenti

► **Servizio di Implementazione e gestione sistemi HACCP**

ANALISI MICROBIOLOGICHE

Le analisi microbiologiche vengono effettuate sulle acque destinate al consumo umano, acque reflue e per uso natatorio e su tutte la matrici alimentari ed ambientali e per il controllo igienico sanitario sul personale addetto all'industria alimentare ed alla ristorazione collettiva.

ANALISI CHIMICHE

Sono eseguite presso il nostro laboratorio le più significative analisi chimiche e chimico-fisiche su acque ed alimenti.

IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE SISTEMI HACCP:

Il nostro personale qualificato effettua la stesura dei manuali di autocontrollo personalizzati nell'intento di far conseguire alle aziende un'efficace applicazione di sistemi HACCP.

ATTIVITÀ DI AUDIT IGIENICO SANITARIO

Eseguiamo verifiche ispettive nelle aziende per valutare la modalità di gestione e l'efficacia delle misure igieniche attuate, con prelievamento di campioni da diverse matrici (alimenti, acque, superfici e sul personale addetto all'industria alimentare e ristorazione)

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

I nostri docenti erogano corsi di formazione / informazione igienico-sanitaria agli operatori del settore alimentare con rilascio di attestato

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Il nostro personale tecnico di laboratorio, in stretto collegamento con i consulenti che operano presso le aziende, sono in grado, in ogni momento, di fornire pareri ed interpretazione dei risultati analitici in modo da migliorare il processo produttivo.

**3.7 SEZIONE SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO
(NON OGGETTO DI CERTIFICAZIONE ISO 9001)**

Nell'ambito dell'attività di consulenza alle aziende il Cinthianum Labac, grazie alla collaborazione con personale esperto nel settore della sicurezza, è in grado di offrire alle aziende assistenza nel campo della sicurezza. Presso la nostra sede e/o all'interno delle aziende che lo richiedono, è possibile effettuare corsi per la sicurezza sui luoghi di lavoro sia per i responsabili della sicurezza sia per i lavoratori.

1. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ' DEL SERVIZIO

DIRITTI DEL PAZIENTE

Standard di qualità

<p>Orientamento Accoglienza Informazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agli utenti sono fornite informazioni sulle modalità di raccolta dei campioni biologici e sulle modalità di preparazione all'esame richiesti
<p>Tempestività Regolarità Puntualità</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accuratezza e velocità del processo di accettazione • Per il ritiro dei referti, sia on line che presso la nostra struttura, il laboratorio garantisce il rispetto dei tempi concordati al momento della prenotazione o del prelievo, tempi che dipendono dalla tipologia degli esami effettuati. <i>Gli utenti possono avere informazioni dettagliate sui tempi necessari all'esecuzione dei singoli esami rivolgendosi al personale di segreteria o consultando la data di</i>
<p>Personalizzazione e umanizzazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ogni operatore del servizio si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle richieste e problemi, ed eroga le proprie prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli utenti • In caso di ritardi o disguidi nella refertazione o in caso di necessità di ripetizione del prelievo, gli utenti sono immediatamente avvisati telefonicamente al fine di garantire la completa soddisfazione delle richieste sanitarie effettuate al

Precisione Accuratezza Affidabilità	<p>Il Centro garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlli intra-laboratorio per ogni seduta di analisi • Controlli inter-laboratorio con cadenza trimestrale
Semplicità delle procedure	<ul style="list-style-type: none"> • È possibile ricevere informazioni telefonicamente • È possibile effettuare telefonicamente le prenotazioni, per le prestazioni che lo richiedono • È possibile richiedere preventivi inviando copia delle prescrizioni via email all'indirizzo info@cinthianumlabac.it
Completezza e Chiarezza della documentazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Il Centro consegna i referti degli esami, compilati in maniera chiara e comprensibile, al fine di evitare scambi di referti tra omonimi devono essere sempre presenti nome, cognome data di nascita dell'utente. Per garantire la rintracciabilità del referto deve comparire sempre la data di esecuzione del prelievo. • Il Centro offre la possibilità di ritiro dei referti on-line tramite un sistema di
Garanzia e Tutela	<ul style="list-style-type: none"> • E' garantito il diritto alla riservatezza tramite procedure ben definite di gestione dei dati e tramite la consegna del consenso informato. • Tutela della salute tramite comunicazione diretta, da parte del direttore tecnico, di dati patologici • Semplicità di inoltro reclamo: attraverso il questionario di soddisfazione, lettera - fax – telefono, col supporto di tutto il personale • Risposta ai reclami ricevuti: a chiunque inoltri reclamo firmato s'invia risposta scritta entro sette giorni dalla data di presentazione dello stesso, qualora siano
Partecipazione	Distribuzione all'utente di strumenti di rilevazione per misurare il grado di

Per ogni richiesta di chiarimento sui diritti garantiti dalla carta dei servizi l'utente può rivolgersi direttamente al personale di Segreteria /Accoglienza o al RSQ Dott.ssa Ieritano Alessandra tel. 06/9399700 fax. 06/93995011

RAPPRESENTANTE LEGALE:

CHIODI ANDREA

DIREZIONE TECNICA:

DOTT. MAZZUCA GIAN PIETRO