

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENICITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

GUIDA RAPIDA AI SERVIZI PER L'UTENTE

DEL LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO-CLINICHE E MICROBIOLOGICHE ACCREDITATO SISTEMA SANITARIO REGIONALE

LABOCONSULT SRL

VIA TROILO IL GRANDE 55 – ROMA

TEL. 0641404951 - 0641405493-4 - 0641405753

FAX: 0641405483

Gentilissimo Utente

La presente guida rapida specifica per il LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO-CLINICHE E MICROBIOLOGICHE ACCREDITATO al S.S.R. (estratta dalla Carta dei servizi) è stata elaborata per agevolare l'utente ed è a Vs. disposizione in sala di attesa, per favorire la conoscenza del servizio offerto, le modalità di accesso e i "percorsi di qualità" che seguiamo per assicurare la Vs. massima soddisfazione.

La presente guida viene periodicamente aggiornata con la stessa cadenza massima di aggiornamento annuale prevista per la carta dei servizi. La cadenza minima della revisione è definita in relazione a modifiche normative, modifiche sostanziali dei vari servizi e/o inserimento di nuove attività e sedi operative, aggiornamento di: ruoli e nomine di responsabilità, autorizzazioni, certificazioni e accreditamenti relativi al nostro percorso qualità, miglioramento continuo in riferimento a richieste del Cliente, risultati del monitoraggio qualità, richieste di Terza Parte (Organi di controllo, Enti di certificazione e di accreditamento etc.).

Vi siamo grati pertanto se vorrete esprimere i Vs. sempre graditi suggerimenti utilizzando la cassetta di posta a Voi riservata "La posta del Cliente" per inserire, i Vs. preziosi consigli compilando l'apposito modulo predisposto per monitorare la Vs. soddisfazione. Con i nostri più sentiti ringraziamenti.

REV. N. 4 del 26/06/2013

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

INDICE

1) PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE LABOCONSULT SRL	PAG. 2
2) DATI SOCIETARI	PAG. 2
3) LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO-CLINICHE E MICROBIOLOGICHE ACCREDITATO S.S.R.	PAG. 2
4) IL NOSTRO PERCORSO PER LA QUALITÀ	PAG. 3
5) MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	PAG. 5
6) CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE	PAG. 6
7) UBICAZIONE DELLA SEDE	PAG. 10

1) PRESENTAZIONE DELLA NOSTRA ORGANIZZAZIONE LABOCONSULT SRL

LABOCONSULT SRL si è costituita nel 1978 con attuale denominazione dal 1991. Ci siamo occupati fin dall'inizio di analisi cliniche, chimiche, microbiologiche, di ecologia e protezione ambientale, ricerca scientifica, servizi per le aziende e per il cittadino e, nel corso degli anni, siamo riusciti a conquistare una posizione di mercato rilevante attraverso l'impiego di strumentazioni all'avanguardia e di risorse umane altamente qualificate. **Il Laboratorio di analisi chimico cliniche e microbiologiche è accreditato con il Sistema Sanitario Regionale. Gli altri processi, non soggetti ad accreditamento con il S.S.R. sono: sezioni specializzate di tossicologia, igiene industriale, dosimetria e protezione ambientale; sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, igiene alimentare, conservazione dei beni culturali, nonché scuola di formazione professionale accreditata c/o Regione Lazio.**

Per il poliambulatorio specialistico (attività privata) per le branche di: oftalmologia, otorinolaringoiatria, cardiologia, neurologia, fisiatria, medicina del lavoro, è in corso di rinnovo l'autorizzazione a seguito trasferimento dell'attività nei nuovi locali (int. 10, II piano in Via Troilo Il Grande 55 - 00131 - Roma).

L'adozione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente stimolando il miglioramento continuo delle nostre prestazioni ci impegna verso obiettivi comuni: la soddisfazione del Cliente e la tutela dell'ambiente. L'accREDITAMENTO ACCREDIA attesta la competenza tecnica del Laboratorio relativamente alle prove accreditate, in conformità alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e requisiti ACCREDIA.

2) DATI SOCIETARI:

- **RAGIONE SOCIALE:** LABOCONSULT SRL
- **SEDE LEGALE:** Via Troilo il Grande 55, 00131 - Roma
- **RECAPITI TELEFONICI:** Tel. 0641405493 - 4; 0641405753; 0641404951; Cell. 334.6009067; Fax: 0641405483
- **SITO INTERNET:** www.laboconsult.com; - **E-MAIL:** info@laboconsult.com

3) LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO CLINICHE E MICROBIOLOGICHE ACCREDITATO CON IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE IN VIA TROILO IL GRANDE 55 INT. 8.

LA PRESENTE GUIDA SI APPLICA AL LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO CLINICHE E MICROBIOLOGICHE ACCREDITATO CON IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE PER LA SEDE OPERATIVA IN VIA TROILO IL GRANDE 55 INT. 8, II piano, 00131 - Roma.

TEL. 0641404951 - 0641405493-4 - 0641405753 - FAX: 0641405483 - CELL. 334.6009067

Direttore Tecnico Laboratorio: Dott.ssa G. Medori

N.B. PER IL POLIAMBULATORIO (ATTIVITÀ PRIVATA) PER LE BRANCHE DI: OFTALMOLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA, CARDIOLOGIA, NEUROLOGIA, FISIATRIA, MEDICINA DEL LAVORO NELLA SEDE OPERATIVA VIA TROILO IL GRANDE 55 int. 10, II piano - ROMA - VEDI SPECIFICA CARTA DEI SERVIZI.

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENICITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

4) IL NOSTRO PERCORSO PER LA QUALITÀ

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

La scelta di adeguare il nostro sistema di gestione ai requisiti previsti dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 (ex UNI EN ISO 9001:2000) nasce dalla volontà di perseguire il miglioramento continuo dei processi aziendali per il conseguimento di un obiettivo comune: garantire la massima efficacia ed efficienza dei servizi offerti e la conseguente soddisfazione del Cliente. Ottenere il riconoscimento della certificazione rappresenta un contributo significativo per l'impegno continuo volto all'identificazione delle aspettative del Cliente, e alla loro soddisfazione garantendo il massimo livello di qualità per le prestazioni erogate. L'Organizzazione Laboconsult Srl con Sistema di Gestione Qualità certificato (Cermet, Reg. n. 1892-A) opera con certificazione 9001 dal 30/10/2000. La verifica di rinnovo del piano di certificazione effettuata a Marzo 2010 ha avuto esito positivo confermando la validità della stessa in riferimento all'adeguamento alla UNI EN ISO 9001:2008. Ogni anno Laboconsult è sottoposta a verifiche ispettive da parte dell'Ente di certificazione e dal 2000, anno di adesione alle norme internazionali di Qualità tale impegno è sempre stato riconosciuto dall'ente di certificazione.

Dal 2004 la nostra organizzazione ha conseguito anche la certificazione di Sistema di Gestione Ambientale conformemente alla norma internazionale UNI EN ISO 14001:2004 un contributo significativo per l'impegno di operare nel rispetto dell'ambiente circostante. La necessità di adottare un Sistema di Gestione Ambientale nasce dalla consapevolezza che essa rappresenta non solo un costo di produzione, ma soprattutto un'opportunità di mercato e di miglioramento continuo che conferisca un valore aggiunto alle prestazioni ambientali della nostra Organizzazione e di chiunque operi per conto di essa.

OBIETTIVI DELLA DIREZIONE: POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

“L'alta Direzione della **LABOCONSULT** si pone come obiettivo primario di elevare il livello di qualità nella esecuzione delle proprie attività e per questo si impegna a garantire:

- ▶ una buona pratica professionale per la qualità dei servizi offerti ai clienti;
- ▶ la sicurezza delle informazioni fornite dalla clientela e il rispetto della privacy;
- ▶ la conformità alla UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004
- ▶ il rispetto dei requisiti legali applicabili e delle norme di riferimento inclusi i requisiti per l'accreditamento al Sistema Sanitario Regionale del laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologiche secondo la procedura di cui alla Legge regionale n. 3/2010 e del Decreto commissariale attuativo n. U0090 del 10/11/2010. Per la procedura di accreditamento regionale la Direzione assicura:
 - che le politiche complessive sono coerenti con le linee e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali sovraordinati;
 - l'adozione di modelli organizzativi in linea con le normative nazionali e regionali, improntati ai criteri della flessibilità organizzativo-gestionale, dell'integrazione tra competenze diverse, della condivisione delle risorse e dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza in riferimento allo specifico contesto organizzativo di riferimento;
 - la definizione dei propri obiettivi nell'ottica di garantire uniformità di accesso ai servizi, qualità tecnica degli interventi assistenziali per quanto applicabili, qualità organizzativa, sicurezza degli operatori e degli utenti, valorizzazione professionale, diritti e soddisfazione degli utenti;
 - la garanzia che gli obiettivi sono formulati con l'apposto dei responsabili delle strutture organizzative, mediante il coinvolgimento più ampio possibile del personale;
 - che gli obiettivi, i tempi per il loro raggiungimento e quelli per la verifica, siano negoziati con i responsabili di tutte le strutture coinvolte e, laddove previsto, concertati con le istituzioni locali, definiti attraverso la consultazione delle organizzazioni sindacali, delle rappresentanze degli utenti e degli organismi di volontariato interessati;

- ▶ il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione integrato;
 - ▶ che tutto il personale abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui le politiche e le procedure nel proprio lavoro;
 - ▶ che i servizi siano sempre erogati in conformità ai requisiti dei clienti ed agli obiettivi definiti.
- Per mantenere e acquisire fiducia verso i clienti la Direzione si pone i seguenti obiettivi strategici:
- ▶ mantenere la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2004;
 - ▶ mantenere la certificazione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
 - ▶ garantire il rispetto dei diritti del paziente, la gestione efficace ed efficiente del rischio clinico ed il rispetto dei requisiti per l'accreditamento regionale del laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologiche secondo la procedura di cui alla Legge regionale n. 3/2010 e del Decreto commissariale attuativo n. U0090 del 10/11/2010, in riferimento al proprio contesto organizzativo;
 - ▶ migliorare continuamente il servizio ai clienti soddisfacendone le necessità e ottemperando ai requisiti cogenti e dell'organismo di accreditamento;
 - ▶ identificare le esigenze del Cliente, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi;
 - ▶ migliorare l'efficienza dei processi;
 - ▶ prevenire le non conformità anziché agire per la loro eliminazione a posteriori;
 - ▶ mantenere la sicurezza ed il comfort degli ambienti di lavoro e la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni;
 - ▶ perseguire il miglioramento continuo;

Per tutto ciò la Direzione della **LABOCONSULT** si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'azienda al fine di soddisfare tali requisiti ed accrescere la soddisfazione del Cliente stesso.

La mission aziendale in riferimento all'ambiente include l'impegno al miglioramento continuo delle nostre prestazioni, alla prevenzione dell'inquinamento e al rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni riguardanti i nostri aspetti ambientali.

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

L'attuazione delle modalità operative documentate nelle nostre procedure ambientali costituisce il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare i nostri obiettivi e traguardi ambientali. Il monitoraggio del nostro programma ambientale ci consente di garantire gli obiettivi aziendali che ci siamo posti o la loro eventuale rettifica. Tutte le attività dell'organizzazione con impatto ambientale significativo vengono pianificate, documentate, monitorate, registrate e riesaminate periodicamente per la verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato in riferimento ai requisiti delle norme di riferimento e al grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati: rispetto dell'ambiente, risparmio energetico e delle risorse, prevenzione dell'inquinamento idrico, dell'aria e del suolo, riduzione della quantità dei rifiuti prodotti e successivo smaltimento con minore impatto ambientale possibile, prevenzione dei rischi per ridurre al minimo le fonti potenziali di pericolo in caso di situazioni di emergenza.

A tale scopo Laboconsult promuove la cooperazione e la sensibilizzazione di tutto il personale interno ed esterno e di chiunque operi per nostro conto con programmi di formazione ed informazione per aumentare la consapevolezza ambientale anche in riferimento alla sicurezza ed igiene del lavoro. Ci impegnamo a promuovere e diffondere tale consapevolezza anche a clienti e fornitori per un coinvolgimento comune per il rispetto e la conservazione da parte di tutti dell'ambiente in cui viviamo.

Ci impegnamo ad ottimizzare gli impianti e le tecnologie esistenti per risparmiare le risorse naturali e ridurre il consumo di energia e gli effetti ambientali, tutto ciò compatibilmente con un'applicazione economicamente sostenibile delle migliori tecniche disponibili. Nel decidere sull'acquisizione di nuove tecnologie e procedimenti ci preoccupiamo che l'aspetto della tutela dell'ambiente venga tenuto in debito conto. Gli impatti ambientali dell'organizzazione vengono costantemente documentati e controllati. Queste informazioni vengono poi divulgate nel quadro di un dialogo aperto con le autorità. Gli investimenti e i nuovi processi di laboratorio vengono prima discussi con le autorità competenti per definire misure preventive e protettive contro eventuali fonti di inquinamento. Le conseguenze di eventuali incidenti per l'uomo e l'ambiente, nonché la sicurezza dei nostri collaboratori, sono fattori importanti. Informiamo regolarmente clienti e fornitori, nonché chiunque sia interessato, sulle attività intraprese per la tutela dell'ambiente. Curiamo il dialogo aperto con i nostri vicini e le parti interessate cercando di soddisfare per quanto possibile, i loro desideri e le loro richieste.

La nostra politica degli acquisti mira al risparmio energetico, alla conservazione delle risorse e alla prevenzione dell'inquinamento, promuove il riutilizzo di carta e imballi di plastica, la scelta mirata del tipo di smaltimento e il recupero dei rifiuti finalizzato al rispetto dell'ambiente, una riduzione dei consumi di gasolio attraverso l'ottimizzazione della logistica e pianificazione degli spostamenti.

Il controllo periodico del nostro programma ambientale ci consente di garantire gli obiettivi aziendali che ci siamo posti o la loro eventuale rettifica attraverso un impegno pieno al miglioramento continuo.

La Direzione si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato e al soddisfacimento dei requisiti del Cliente.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi la Direzione della **LABOCONSULT** delega:

- ▶ al RSQ (Responsabile Sistema Qualità) /RA (Responsabile Ambientale), attualmente ruoli ricoperti dalla stessa persona, la responsabilità e l'autorità di predisporre un Sistema di Gestione Integrato atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella presente politica, di tenerlo sotto controllo al fine di verificare il perseguimento degli obiettivi stessi e di promuovere le opportune azioni di miglioramento. La delega si estende anche all'autorità di interrompere qualsiasi processo che non fornisca precise garanzie di rispetto delle Norme di riferimento, legislazione vigente, specifiche contrattuali del Cliente, degli obiettivi definiti. RSQ/RA si impegna affinché tutto il personale sia a conoscenza della presente politica, sia in grado di accedere alla documentazione qualità e ambiente e sia sensibilizzato al corretto uso delle procedure per favorire la consapevolezza e il comune impegno per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
- ▶ ai Responsabili di Funzione, la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del Sistema di Gestione Integrato, per quanto di competenza, con discussione annuale alla Direzione sull'andamento dello stesso nei processi di propria pertinenza in sede di riesame.

Gli obiettivi misurabili qualità e ambiente verranno di volta in volta stabiliti nell'ambito dei periodici riesami da parte della Direzione Aziendale e comunicati a tutto il personale.

La Direzione aveva nominato in data 2/04/2007 la D.ssa M.C. come Rappresentante della Direzione per la Qualità in riferimento alla UNI EN ISO 9001 (Responsabile della Qualità) e in data 25/09/2007 aveva esteso la nomina anche per l'incarico di Responsabile Ambientale in riferimento alla UNI EN ISO 14001. Attualmente in un'ottica integrata tali nomine sono confermate con la responsabilità della gestione di tutto il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente in riferimento alla UNI EN ISO 9001:2008 e alla UNI EN ISO 14001:2004 e del coordinamento delle funzioni responsabili e del personale coinvolto nella realizzazione dello stesso.

La presente politica integrata è disponibile al pubblico inclusi fornitori tramite affissione in bacheca, carta dei servizi, sito web (www.laboconsult.com) e attraverso tutti gli strumenti di comunicazione definiti. Copia della presente politica è inoltre esposta nelle bacheche aziendali riservate al personale a cui viene comunque distribuita secondo le modalità indicate in PO02. La presente politica integrata viene inviata ai Clienti in fase di invio di offerta economica.

Il presente documento viene sottoposto a verifica periodica nel corso degli audit interni e del riesame della Direzione con coinvolgimento dei dirigenti responsabili nella definizione della mission, della vision e degli obiettivi dell'organizzazione ed aggiornata con frequenza annuale salvo ulteriori modifiche che dovessero rendersi necessarie nel corso dell'anno in riferimento al monitoraggio del SQA."

Roma, 3 Dicembre 2010

La Direzione

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

5) MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

5.1 LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO-CLINICHE E MICROBIOLOGICHE ACCREDITATO CON IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ORARI LAVORATIVI: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 12:40 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00, il sabato (solo mattina) dalle ore 7.30 alle ore 12:15.

RECAPITI TELEFONICI: 0641404951-0641405493-0641405494-0641405753 - Cell. 334.6009067

ORARIO PRELIEVI: tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 10.00 (compreso il sabato).

ORARIO DI ACCETTAZIONE DEI CAMPIONI: tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 10.00 (compreso il sabato).

ELENCO PRESTAZIONI ESEGUIBILI: disponibile all'utenza c/o sportello accettazione previa richiesta all'operatore di sportello.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCETTAZIONE: prenotazione diretta o telefonica solo per prelievi a domicilio, per prelievi in sede accettazione direttamente allo sportello tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 10.00 (compreso il sabato).

IMPEGNATIVA: prima di essere presentata allo sportello, assicurarsi che sia stata compilata in ogni sua parte dal Medico curante (nome, cognome, indirizzo, C.F., eventuale esenzione per patologia, reddito ed età, data, timbro e firma). Al momento dell'accettazione si prega di esibire un documento di identità valido e tessera sanitaria.

TIPOLOGIA ESENZIONI: per reddito ed età (a cura del Medico curante)
per patologia (a cura del Medico curante)

INFORMATIVA PRIVACY E CONSENSO: si informa la gentile clientela che i dati anagrafici e sanitari da Voi comunicati sono custoditi riservatamente dalla nostra struttura nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come descritto nell'informativa che riceverete al momento dell'accettazione. Si precisa che per l'accettazione è necessario esprimere il proprio consenso al trattamento da parte della Laboconsult dei propri dati sensibili apponendo firma leggibile in fondo all'informativa.

MODALITÀ DI ACCETTAZIONE PER ESAMI URGENTI:

Comunicare l'urgenza direttamente allo sportello in fase di accettazione. La data concordata per il ritiro viene indicata sul modulo di accettazione e sul modulo di ritiro.

MODALITÀ DI PAGAMENTO: rimessa diretta in contanti o con bancomat in fase di accettazione allo sportello.

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

SEDE E MODALITÀ DI RITIRO REFERTI:

I referti vengono ritirati allo sportello aperto al pubblico c/o ns. sede (VIA TROILO IL GRANDE 55, INT. 8 II PIANO – ROMA). Il ritiro avviene secondo la data indicata su modulo di ritiro (primo giorno il pomeriggio, o dal giorno successivo anche la mattina) nei seguenti orari:

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ MATTINA DALLE ORE 11.00 ALLE 12.40

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ POMERIGGIO DALLE ORE 15.00 ALLE 18.00

IL SABATO SOLO MATTINA DALLE ORE 11.00 ALLE 12.15

Nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 **i referti possono essere ritirati dal diretto interessato previa esibizione del proprio documento di identità valido, o da suo delegato espressamente incaricato, munito di delega scritta e previa esibizione del proprio documento di identità e di quello (o copia) del delegante.**

CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE: affissa in bacheca, disponibile all'utenza e riportata nella presente guida.

VADEMECUM CHIMICA-CLINICA: disponibile all'utenza in sala di attesa. Documento interno (IO03A05) riportante: elenco degli analiti con riferimento all'accreditamento al S.S.R., relativo costo, preparazione del paziente, unità di misura, tipologia di campione, metodo analitico, strumento utilizzato, tempi di attesa per l'esecuzione della prova, indicazione di eventuali analisi effettuate in service, allegati per la corretta raccolta dei campioni.

OBIETTIVI QUALITÀ': vedi POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ' E L'AMBIENTE affissa in bacheca sala di attesa e riportata nella presente guida e i piani annuali elaborati per il conseguimento degli obiettivi.

TEMPI DI CONSEGNA: in giornata per prestazioni urgenti eseguibili c/o ns. struttura, tre giorni lavorativi massimo per la routine, cinque giorni lavorativi massimo per analisi particolari in service. Vedi data concordata su modulo di ritiro.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E GESTIONE RECLAMI: per reclami scritti utilizzare l'apposito modulo per il monitoraggio della Vs. soddisfazione in sala d'attesa da inserire compilato nella cassetta della posta del Cliente. Per reclami verbali rivolgersi al personale operativo e/o al Responsabile della Qualità.

Tempi max di risposta reclami: 3 giorni lavorativi.

6) CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE (MODULO IO03A01)

Al fine di garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali) e assicurare l'alta qualità dei servizi erogati dal laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologiche Laboconsult Srl, per quanto applicabile allo specifico contesto organizzativo viene emessa, adottata e diffusa la presente "Carta dei diritti del paziente". Gli operatori della struttura e i pazienti sono informati sull'esistenza del presente documento affisso in bacheca della attesa e reso disponibile in tutti i processi di pertinenza.

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

La definizione dei diritti implica che sia i cittadini che gli altri attori della sanità assumano le **proprie responsabilità**. I diritti sono infatti correlati sia con i doveri che con le responsabilità.

La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, il livello di alfabetizzazione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

La Carta non intende prendere posizione su questioni di tipo **etico**.

La Carta definisce **diritti che sono validi negli attuali sistemi sanitari europei**. Essa potrà essere quindi rivista e modificata per tenere conto della loro evoluzione, nonché dello sviluppo della ricerca scientifica e tecnologica.

I quattordici diritti sono una **concretizzazione di diritti fondamentali** e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati indipendentemente da limitazioni finanziarie, economiche o politiche, tenendo conto dei criteri di appropriatezza.

Il rispetto di questi diritti implica il soddisfacimento sia di requisiti tecnici e organizzativi, sia di modelli comportamentali e professionali. Questi diritti, perciò, richiedono una riforma globale dei modi in cui operano i sistemi sanitari nazionali.

Ogni articolo della Carta si riferisce a un diritto e lo definisce e illustra, senza la pretesa di prevedere tutte le possibili situazioni a cui esso si riferisce.

1. **Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia. I servizi sanitari hanno il dovere di perseguire questo fine incrementando la consapevolezza delle persone, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari e libere da costi per i diversi gruppi di popolazione a rischio, e rendendo disponibili per tutti i risultati della ricerca scientifica e della innovazione tecnologica.

2. **Diritto all'accesso**

Ogni individuo ha il **diritto di accedere ai servizi sanitari** che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Un individuo che richieda un trattamento, ma non possa sostenerne i costi, ha il diritto di ricevere comunque il servizio.

Ogni individuo ha diritto a servizi adeguati, indipendentemente dal fatto che sia stato ammesso in un piccolo o grande ospedale o clinica. Ogni individuo, anche senza regolare permesso di soggiorno, ha il diritto alle cure urgenti ed essenziali, tanto in regime di ricovero che di assistenza esterna. Un individuo che soffre di una malattia rara ha lo stesso diritto ai necessari trattamenti e medicazioni di chi soffre di una malattia più comune.

3. **Diritto alla informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a **tutti i tipi di informazione** che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili. I servizi sanitari, così come i fornitori e i professionisti devono assicurare una informazione ritagliata sul paziente, tenendo in particolare conto le sue specificità religiose, etniche o linguistiche.

I servizi sanitari hanno il dovere di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili, rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i fornitori di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo. Un paziente ha il diritto di accedere direttamente alla sua cartella clinica e alla sua documentazione sanitaria, di fotocopiarle, di fare domande circa il loro contenuto e di ottenere la correzione di ogni errore esse potessero contenere. Un paziente ospedaliero ha il diritto a una informazione che sia continua e accurata. Ciò può essere garantito da un "tutor".

Ogni individuo ha il diritto all'accesso diretto alle informazioni sulla ricerca scientifica, sull'assistenza farmaceutica e sulla innovazione tecnologica. Questa informazione può venire da fonti pubbliche o private, con la garanzia che essa risponda a criteri di accuratezza, attendibilità e trasparenza.

4. **Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono dare al paziente **tutte le informazioni relative a un trattamento o a una operazione** a cui deve sottoporsi. Tale informazione deve comprendere i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative. Questa informazione deve essere data con sufficiente anticipo (con un **preavviso di almeno 24 ore**) per mettere il

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

paziente in condizione di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e comunicare con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica.

In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, deve essere coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano.

Il **consenso informato** di un paziente deve essere ottenuto su queste basi. Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento. Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute.

5. **Diritto alla libera scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Il paziente ha il diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi, nonché quali medici di famiglia, specialisti od ospedalieri utilizzare. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività. Essi devono rimuovere ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto.

Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro.

6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla **protezione della sua privacy** durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso dei trattamenti medici e chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni, ecc.), i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto).

7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento. I servizi sanitari hanno il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard e in relazione al grado di urgenza del caso. I servizi sanitari devono garantire a ogni individuo l'accesso ai servizi, assicurando la loro immediata iscrizione nel caso di liste di attesa. Ogni individuo che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

Nel caso in cui i servizi sanitari non siano in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve essere garantita la possibilità di usufruire di servizi alternativi di **qualità comparabile** e ogni costo da ciò derivante per il paziente deve essere rimborsato in un tempo ragionevole. I medici devono dedicare un tempo adeguato ai loro pazienti, compreso il tempo dedicato a fornire informazioni.

8. **Diritto al rispetto di standard di qualità**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente.

9. **Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da **danni** derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza. Al fine di garantire questo diritto, gli ospedali e i servizi sanitari devono monitorare continuamente i fattori di rischio ed assicurare che i dispositivi sanitari elettronici siano mantenuti in buono stato e che gli operatori siano formati in modo appropriato.

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENICITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

Tutti i professionisti sanitari devono essere pienamente **responsabili della sicurezza** di ogni fase ed elemento di un trattamento medico. I medici devono essere in grado di prevenire i rischi di errori attraverso il monitoraggio dei precedenti e la formazione continua. I membri di staff sanitari che riferiscono la esistenza di rischi ai loro superiori e/o colleghi devono essere protetti da possibili conseguenze avverse.

10. **Diritto alla innovazione**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a **procedure innovative**, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie. I servizi sanitari hanno il dovere di promuovere e sostenere la ricerca in campo biomedico, dedicando particolare attenzione alle malattie rare. I risultati della ricerca devono essere adeguatamente disseminati.

11. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di **evitare quanta più sofferenza possibile**, in ogni fase della sua malattia.

I servizi sanitari devono impegnarsi ad assumere tutte le misure utili a questo fine, come ad esempio fornendo **cure palliative** e semplificando l'accesso di pazienti a esse.

12. **Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile **adatti alle sue personali esigenze**.

I servizi sanitari devono garantire, a questo fine, programmi flessibili, orientati quanto più possibile agli individui, assicurando che i criteri di sostenibilità economica non prevalgano sul diritto alle cure.

13. **Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il **diritto di reclamare** ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione. I servizi sanitari devono garantire l'esercizio di questo diritto, assicurando (con l'aiuto di terze parti) ai pazienti informazioni circa i loro diritti, mettendoli in condizioni di riconoscere le violazioni e formalizzare il loro reclamo. I reclami devono essere fatti tramite procedure standard e facilitati da istituzioni indipendenti e/o da organizzazioni dei cittadini e non possono pregiudicare il diritto dei pazienti ad avviare un'azione legale o a perseguire procedure di conciliazione.

14. **Diritto al risarcimento**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un **sufficiente risarcimento** in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

I servizi sanitari devono garantire un risarcimento, qualunque sia la gravità del danno e la sua causa (da un'attesa eccessiva a un caso di malpratica), anche quando la responsabilità ultima non può essere determinata con assoluta certezza.

ORGANIZZAZIONE ISCRITTA ALL'ALBO LABORATORI DI RICERCA ALTAMENTE QUALIFICATI AUTORIZZATI DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, ACCREDITATA PER L'ATTIVITÀ DI CONTROLLO SULL'IGIENICITÀ DEGLI ALIMENTI (DETERMINAZIONE REGIONE LAZIO N. 2177 DEL 15/07/2009 E ACCREDITAMENTO ACCREDIA N. 0786) E QUALIFICATA PRESSO IL MINISTERO DELLA SALUTE PER LE ATTIVITÀ ANALITICHE SULL'AMIANTO (MOCF MASSA, MOCF AERODISPERSI, SPETTROFOTOMETRIA FTIR E DIFFRATTOMETRIA DRX).

7) UBICAZIONE DEL LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE ACCREDITATO S.S.R. : Via Troilo Il Grande 55 - 00131 – Roma, int. 8, Il piano



Come raggiungere la Sede con il trasporto pubblico: Metropolitana Linea B (Laurentina –Rebibbia in direzione Rebibbia), scendere alla fermata Ponte Mammolo [M] e dalla fermata Ponte Mammolo [M] prendere Linea Atac bus 404, scendere alla 1° fermata successiva al Grande Raccordo Anulare (V. Crescenzo Conte di Sabina).