

CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO ANALISI CLINICHE TRE PINI SRL

LABORATORIO DI ANALISI DI BASE ACCREDITATO
P. IVA 01335141006 E C. F. 01335141006

LARGO FILIPPO JUVARA N. 14 – 00128 ROMA (RM)



Titolare del Documento

LABORATORIO ANALISI CLINICHE TRE PINI SRL



Sede Legale ed Operativa Largo Filippo
Juvara, n. 14 00128 Roma (RM)
P. IVA 01335141006 E C. F. 01335141006
Telefono 06.5072243
E-mail: laboratorio3pini@libero.it
Sito Internet: www.trepinilab.it

Redatto in collaborazione con



Gruppo Ecosafety S.r.l.
Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e
l'Ambiente.
Via di Tor Vergata, 440 B - 00133 Roma
Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248
www.gruppoecosafety.it

Rev. Ed	Motivazione	Data
1.2	Rimissione	26.03.2025

Firma del D.T.

Firma e Timbro del Rappresentante Legale

Il presente documento contiene informazioni e dati del Laboratorio Analisi Cliniche Tre Pini Srl. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.

PREMESSA.....	4
SEZIONE PRIMA.....	5
Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali	5
La Struttura	5
l'Organizzazione	6
Principi Fondamentali	7
Diritti dei Pazienti.....	10
Obiettivi della Società	10
Vision, Mission	10
SEZIONE SECONDA	12
Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati.....	12
Tipologia di prestazioni Erogate	13
Modalità di Prenotazione	13
Presa in carico del Paziente	14
SEZIONE TERZA.....	15
Standard di qualità, impegni e programmi	15
SEZIONE QUARTA.....	17
Meccanismi di tutela e di verifica.....	17
Reclami	17
Organi di tutela dei pazienti	17
Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi.....	18

PREMESSA

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Laboratorio, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Laboratorio e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Laboratorio per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il Laboratorio analisi cliniche Tre Pini Srl attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Laboratorio.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del laboratorio, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che avrà a disposizione in sala di attesa. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Cordialmente, Il Rappresentante legale

SEZIONE PRIMA**Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali**

Il Laboratorio Analisi Cliniche Tre Pini Srl è attivo dal 1972, diviene società a responsabilità limitata nel 1981 e accreditata dal Comune di Roma con gli enti mutualistici. Dal 2012 è accreditato con il SSN con Delibera n.°U00199 del 09/11/2012 e del n. U000124 del 04.05.20215. Dal 2018 fa parte della Rete 4.0 di Laboratorio, avente come capofila Ematolab Srl, per adeguarsi al riordino dei Laboratori di Analisi voluto dalla Regione Lazio.

La sede legale ed operativa del Laboratorio si trova, in Largo F. Juvara, n.15, nella zona del Villaggio Azzurro, quartiere Spinaceto.

Il Laboratorio a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantisce la qualità nei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione.

Il Rappresentante Legale ha adottato un Sistema della Qualità conforme ma non certificato alla norma UNI EN ISO 9001 ed impone il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Laboratorio.

La Struttura

La struttura con una superficie di 133 mq si trova al piano terra di un edificio residenziale.

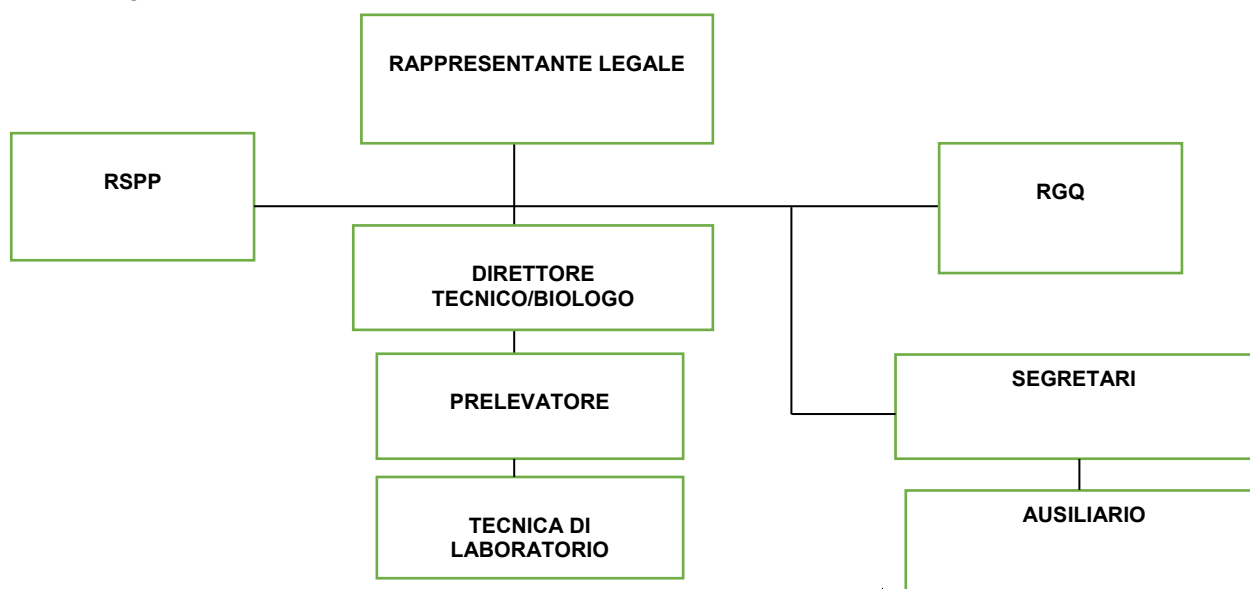
Dalla porta di entrata del laboratorio si accede in una sala di attesa luminosa e ben aerata con posti a sedere. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati all'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 15 persone.

Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

L'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata¹:



¹Per l'elenco completo del personale in servizio vedere l'allegato 1 a questo documento.

Il Rappresentante Legale del Presidio è il Dott. Francesco Remedi. Compito del Rappresentante Legale è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

E' inoltre preposto alla gestione dei rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale**.

Il Direttore Tecnico è il Dott. Roberto Casata a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il **personale sanitario, medico e non**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Laboratorio persegue.

Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Laboratorio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Laboratorio. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Laboratorio garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Laboratorio, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene messo a disposizione dei Pazienti in sala di attesa, per poi essere inserito, compilato, nel relativo box.

Efficacia ed efficienza

Sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte e di risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dall'Accettazione, dal Direttore Tecnico o dai medici prelevatori; la consegna di documentazione informativa ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Laboratorio è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Laboratorio, nonché dai requisiti minimi autorizzativi. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Laboratorio è sottoposto.

Il Rappresentante Legale del **LABORATORIO** si è impegnata ad adottare la "**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**" di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- **Il Diritto all'informazione-Consenso Informato:** Il Paziente ha il Diritto all'informazione-Consenso Informato: L'articolo 1 della Legge 22 dicembre 2017, n. 219, contenente "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento", afferma il diritto di ogni persona "di conoscere le proprie condizioni di salute e di essere informata in modo completo, aggiornato ed a lei comprensibile riguardo alla diagnosi, alla prognosi, ai benefici e ai rischi degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti sanitari indicati, nonché riguardo alle possibili alternative e alle conseguenze dell'eventuale rifiuto del trattamento sanitario e dell'accertamento diagnostico o della rinuncia ai medesimi". La nostra struttura adotta le indicazioni della Regione Lazio diffuse con la Determina n°G00642 del 25/01/2022 riguardante "documento di indirizzo al consenso informato"; quindi, il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico/diagnostico da seguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti.
- **Il Diritto Alla Riservatezza:** E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal paziente e dotati del documento d'Identità.

Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Laboratorio di Analisi di Base Accreditato.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale "Intellilab") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale libero professionale del Laboratorio.

Vision , Mission

La Visione

La nostra strategia è fare del Laboratorio un riferimento, per l'utenza del quartiere e dintorni, per i servizi di Laboratorio di Analisi di Base accreditato.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane

- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo vari servizi.
- eccellere nell'erogazione dei servizi
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche

La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni.

Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere l'autorizzazione e l'accreditamento sanitario all'interno del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

Dove siamo



Il laboratorio analisi cliniche Tre Pini Srl si trova in Largo Filippo Juvara, n.14 – 00128 Roma (RM) Zona Villaggio Azzurro- Quartiere Spinaceto

Come raggiungerci:

In automobile:

TRE PINI è comodamente raggiungibile con mezzi propri

Mezzi Pubblici:

Linee ATAC: 705

Parcheggio

Libero gratuito nelle strade adiacenti

Apertura al Pubblico

dal lunedì al venerdì – mattina dalle ore 07:30 alle 12:30 – pomeriggio dalle 16:00 alle 18:30 - il sabato dalle ore 07:30 -09:30

Orari segreteria

dal lunedì al venerdì - mattina dalle ore 07.30 alle ore 12.30 – Pomeriggio dalle ore 16.00 alle 18.30
il sabato mattina dalle ore 07.30 -09.30.

Orario Prelievi

dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 10:00; il sabato dalle 7:30 alle 9:30.

Ritiro Referti

I referti possono essere ritirati a partire dal pomeriggio della data indicata sul foglio ritiro e, successivamente, nei giorni successivi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.30 alle 12.30 e dalle 16.00 18.30.

I referti possono essere scaricati anche online, sempre in base alla data indicata nel foglio ritiro, accedendo al sito aziendale con la relativa username e password. I referti sono visualizzabili per 40 giorni.

Cartelli potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.

Tipologia di prestazioni Erogate

Il Laboratorio analisi cliniche Tre Pini Srl è classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dal Dott. Roberto Casata, Biologo e specializzato in Patologia Clinica e Chimica Clinica.

Altri collaboratori sono la Sig.ra Leoni Cinzia, tecnica di laboratorio ed i Sig.ri Marcelo Emanuel Aranciva Dennisa Ioana Marginean, segretari.

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste, ma la fase analitica per le prestazioni accreditate è svolta dal laboratorio Capofila della Rete 4.0 a cui appartiene, Ematolab srl per adeguarsi al riordino dei Laboratori voluto dalla Regione Lazio (D.R. 104 del 28/12/2017).

Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle **prestazioni** per il laboratorio di analisi è necessaria solo per alcune tipologie di test:

- Curva glicemica ed insulinemica
- Quantiferon Dibi Gold
- Tipizzazione Linfocitaria,

Per effettuare la prenotazione bisogna recarsi al Laboratorio di persona o telefonare.

Documenti necessari

Per accedere ai servizi e alle prestazioni erogate dal Laboratorio, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera sanitaria
- Eventuale prescrizione rosa o dematerializzata per gli accreditati o bianca dello specialista per la sezione privata. Le prestazioni hanno una validità di 6 mesi.

Per qualsiasi inconveniente si prega di rivolgersi in accettazione. Per tutte le prestazioni, il personale del Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento, anche scaricabili dal sito).

Presenza in carico del Paziente

L'accettazione

L'accettazione verificherà la documentazione consegnata dal paziente ed inserirà i dati dello stesso nel Sistema informatico del Laboratorio, "Intellilab".

Il paziente viene informato attraverso l'informativa integrale alla privacy esposta in accettazione (ai sensi del Regolamento (EU) 2016/679), circa il trattamento dei dati sanitari e sensibili. Il personale dell'accettazione è disponibile per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Gli utenti, dopo l'accettazione e/o la verifica dell'eventuale prenotazione, attendono in sala di attesa che il prelevatore li chiami attraverso il numero riportato sul foglio di ritiro consegnato al momento dell'accettazione.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni del laboratorio di analisi viene effettuato prima dell'esecuzione delle stesse o al massimo al ritiro dei referti.

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Prelievi a domicilio potranno essere erogati su richiesta, a pagamento.

Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

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

La data di ritiro dei referti è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione. Nella maggior parte dei casi la consegna del referto avviene entro le 24/48 ore successive al prelievo mentre il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità dei test è variabile dai 2 ai 25 giorni lavorativi. Possibilità refertazione online.

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

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

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dall'operatore

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Correttezza, Rispetto orario di refertazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sulla prestazione

Obiettivi	Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Eliminare ritardi in accettazione	Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Aumentare % soddisfazione utenze	Alta % parametro più alto nei Questionario di soddisfazione paziente	Max 90% ottimo
Rispetto dei tempi di consegna	0 ritardi nella refertazione	Rispetto tempistica indicata nella ricevuta ritiro
Completezza, Chiarezza nella documentazione ed informazioni rilasciate	0 reclami o denunce da parte dell'utenza	Nessun Reclami
Sedute ed ambienti confortevoli, puliti, sanificati e garantisti della privacy	0 reclami da parte utenza	Rispetto requisiti minimi

Impegni e programmi

Il Rappresentante Legale si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli utenti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, il Rappresentante Legale ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati- con la stesura di una specifica procedura.

Reclami

Nel garantire la funzione di tutela il Rappresentante Legale offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere, anche anonimamente, la loro valutazione sui diversi aspetti del servizio, inserire osservazioni, effettuare reclami o proporre suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità (Dott. Roberto Casata) negli orari di apertura del Laboratorio, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15 gg dal ricevimento della richiesta.

Organi di tutela dei pazienti

Il Rappresentante Legale informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria. 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.

La sede regionale di Cittadinanzattiva si trova in Via Ariosto 3, 00185 Roma presso la ASL RM1.

Per le segnalazioni/richieste di informazione segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it

Relazione sullo stato degli standard

Il **LABORATORIO** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il **LABORATORIO** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette e la loro pubblicazione sul sito internet ed in bacheca utenti in struttura.

ALL.1 – Tabella Personale in servizio

ALL.2 – Tariffario Prestazioni¹

¹ a richiesta in accettazione.