

carta dei servizi  
carta dei servizi

e

carta dei diritti del paziente

2011

## PREMESSA

*La carta dei servizi che presentiamo, obbliga la struttura a comportamenti positivi diffusi mettendo assiduamente in discussione il proprio ruolo e la propria natura in modo da garantirsi costantemente la capacità di essere al passo dei tempi e delle nuove esigenze. Questa è la vera scommessa che oggi ci sentiamo di affrontare.*

*In ciò, con senso di responsabilità, ci affidiamo a specifiche procedure che abbiamo messo in campo. Procedure particolarmente complesse proprio per garantire al meglio i nostri clienti. La dimostrazione di serietà del lavoro svolto, si è manifestata ottenendo a pieno titolo la conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008. Ciò, è motivo di orgoglio ma anche di consapevolezza nei confronti di una missione che ormai non possiamo disattendere.*

*La carta, di certo, è solo un punto di partenza per costruire insieme ai pazienti un'Azienda in grado di svolgere costantemente il proprio impegno ed il proprio operato. Una carta dinamica, in via di costante aggiornamento e definizione in base ai nuovi e continui standard qualitativi che il mercato impone.*

*In questa ottica riteniamo più opportuno parlare di carte al plurale perché questa iniziativa non si esaurisca con una semplice elencazione di ciò che si offre e di ciò che si potrebbe offrire.*

*Altresì riteniamo opportuno che questa nuova presa di coscienza da parte di del poliambulatorio, coinvolga tutti i clienti nell'ottica della trasparenza dei comportamenti e nella certezza dell'equità di trattamento.*

*L'utente, in qualità di cliente, dovrà sempre più essere ascoltato, informato e garantito. Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni professionali del personale altamente qualificato di Medit srl.*

*A tal proposito si adotta a pieno titolo la seguente carta internazionale dei diritti del paziente*

Il Direttore Sanitario  
Dott **Glauco Arbia**

Data 10/01/11

## CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

1) Il poliambulatorio Medit srl è costantemente impegnato nell'aggiornamento del personale, nella verifica dell'accuratezza del processo analitico, nel rinnovamento delle attrezzature, delle metodiche e delle procedure, perseguendo il miglioramento della qualità e della economicità delle prestazioni.

2) Il poliambulatorio eroga le prestazioni a tutti gli aventi diritto. Nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione, condizioni personali e sociali, opinioni politiche. Il paziente ha diritto al rispetto della dignità umana e dei propri valori. Il poliambulatorio Medit assicura la parità di trattamento a tutti, secondo criteri di obiettività e giustizia.

3) Il paziente ha diritto a tutte le informazioni sul proprio stato di salute. Per alcune prestazioni sono stati predisposti appositi moduli di consenso informato formulati in modo chiaro ed esauriente.

4) I referti devono essere consegnati nei tempi indicati al momento dell'accettazione. Nel rispetto dei tempi tecnici necessari per la corretta esecuzione degli esami, il personale assicura le urgenze. Eventuali ripetizioni di esami per motivi tecnici vengono segnalate tempestivamente al paziente. Il poliambulatorio garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio ad adottare ogni misura per arrecare ai pazienti il minor disagio possibile.

5) Risultati patologici tali da indicare situazioni critiche per la salute sono immediatamente comunicati al paziente e al medico prescrittore. I valori di allarme sono a conoscenza del personale.

6) E' assicurata la tutela della privacy dei pazienti, dall'accettazione all'archiviazione dei dati sensibili.

7) Il paziente può richiedere entro un anno copia dei referti.

8) Il diritto di precedenza, per donne in gravidanza e disabili, è segnalato su apposita cartellonistica affissa in sala d'aspetto. Il personale dell'accettazione è sempre disponibile per l'intervento in situazioni di "fragilità".

9) Non sono presenti barriere architettoniche. Il poliambulatorio Medit assicura anche il servizio di prelievi a domicilio, per i quali è richiesta la prenotazione.

10) Tutto il personale ha il cartellino identificativo ben visibile. Il poliambulatorio Medit riceve osservazioni e reclami attraverso la modulistica disponibile nella sala d'aspetto.

### I principi fondamentali che ispirano la nostra organizzazione

**UGUAGLIANZA:** di trattamento nell'offerta dei servizi a tutti i cittadini senza alcuna distinzione.

**IMPARZIALITÀ:** di comportamento equanime per tutti

**CONTINUITÀ:** dei servizi offerti. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio adotta misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

**DIRITTO DI SCELTA:** Ogni cittadino ha diritto di scegliere, la struttura alla quale rivolgersi.

**PARTECIPAZIONE:** garantendo ai cittadini la possibilità di collaborare con segnalazioni e suggerimenti alla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio fornito.

## PRESENTAZIONE

Nato circa 40 anni fa, come laboratorio di analisi cliniche, Medit srl è oggi un ampio e diversificato Centro di Servizi Sanitari Polispecialistici, che ha acquisito una rilevanza di primo piano nel panorama sanitario romano.

Oltre 100mila analisi di laboratorio eseguite ogni anno e tantissime prestazioni specialistiche consolidano oggi Medit srl come una delle strutture socio-sanitarie maggiormente radicate nel territorio, apprezzata e riconosciuta per i suoi elevati standard qualitativi, che ne fanno un punto di riferimento di grande affidabilità, serietà e competenza.

In grado di offrire una vasta gamma di analisi cliniche di laboratorio e di diagnostica strumentale di ultima generazione, con il tempo ha attivato una serie di servizi particolarmente studiati sulle esigenze di una vasta utenza, che con o senza il supporto del proprio medico di famiglia può rivolgersi direttamente alla Struttura per accedere, tra l'altro, a programmi personalizzati di check-up, anche mirati alla pratica sportiva.

Di particolare rilievo è l'attenzione posta alla qualità globale, che significa non solo massima affidabilità nei servizi erogati, ma anche miglioramenti continui per ottimizzare l'accoglienza e il rapporto con ogni singolo utente, e rendere quanto più lineare ed efficiente il flusso delle informazioni.

**ROMA 00141 PIAZZALE ADRIATICO, 5 TEL./FAX 06.87181812L [WWW.LABMEDIT.IT](http://WWW.LABMEDIT.IT)**



# 1 I PRINCIPALI SERVIZI

## DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

- Analisi chimico cliniche di base
- Batteriologia
- Microbiologia
- Ematologia
- dosaggi ormonali - monitoraggi farmacologici - test dinamici
- Virologia
- Citologia: Urinaria - Pap test - Esame morfo-funzionale del liquido seminale (sterilità maschile)
- Biologia Molecolare

### Prelievi

Tutti i giorni dal Lunedì al Sabato dalle 7.30 alle 10.30

### Ritiro referti

Dal Lunedì al Venerdì dalle 11,00 alle 19.00; Sabato Dalle 10,30 alle 12.30

### Responsabili servizio

Direttore Sanitario Dott. Glauco Arbia  
Direttore Tecnico Dott. Ssa Elisabetta Orlandini  
Medico prelevatore Gennaro Ciliano  
Tecnico di laboratorio Paola Orlandini  
Accettazione Roberta Muccillo

## DIAGNOSTICA RADIOLOGICA

- Radiologia generale tradizionale e digitale
- Ortopanoramica dentale
- Mammografia

## DIAGNOSTICA ECOGRAFICA

- Ecografia internistica: singoli organi e addome completo
- Diagnostica ecografica cardiologica e vascolare:
- ecocardiogramma, ecocolordoppler
- Ecografia ginecologica: sovrapubica, endovaginale
- Ecografia ostetrico-ginecologica
  - Flussimetria
  - Ecografie pediatriche

## DIAGNOSTICA SPECIALISTICA

- Allergologia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia – Ostetricia
- Medicina del lavoro
- Medicina legale
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia

### Prenotazioni

Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 19.00; Sabato Dalle 7.30 alle 12.30

## **Ritiro referti**

Di norma i referti vengono consegnati al termine della prestazione; per la diagnostica per immagini i tempi di attesa variano da 1 a 7 giorni

## **Responsabili servizio**

Direttore Sanitario      Dott. Glauco Arbia

## **2 A CHI CI RIVOLGIAMO**

Per la polispecialistica:

- privatamente al singolo utente

Per gli esami di laboratorio:

- in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale
- privatamente al singolo utente
- per conto di enti assicurativi convenzionati
- nelle ditte, in collaborazione con i medici di Medicina del Lavoro

## **3 STANDARD DI QUALITÀ**

Il Poliambulatorio si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi fondamentali precedentemente enunciati. In base ad essi la Direzione, in accordo con tutto il personale, intende realizzare i propri progetti di miglioramento al fine di fornire un servizio sempre più attento alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

### **INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, CORTESIA**

Tutto il personale si propone di informare il paziente con linguaggio chiaro e trattarlo con gentilezza ed educazione, dedicandogli l'attenzione necessaria affinché possa accedere al nostro servizio in maniera corretta e conforme alla normativa vigente. Questi standard di qualità sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario periodico sulla soddisfazione dei clienti i cui risultati sono resi disponibili al pubblico.

### **FLESSIBILITÀ, TEMPESTIVITÀ**

Per motivi di urgenza e previo accordo con il personale è possibile effettuare prelievi anche al di fuori dell'orario normale, con consegna dei risultati nei tempi tecnici necessari. Nel corso dello stesso orario la struttura è sempre disponibile a rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio. Anche questi standard sono monitorati mediante il questionario sulla soddisfazione del cliente. Il centro si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista per l'esito.

### **AFFIDABILITÀ**

Il Poliambulatorio adotta un sistema costante di monitoraggio della qualità dei processi analitici mediante l'esecuzione di controlli di qualità interni ed esterni. La qualità dei risultati è inoltre garantita dall'utilizzo di strumentazione di ultima generazione e dalla gestione informatica dei dati.

### **TRASPARENZA**

Il Poliambulatorio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico in accettazione l'elenco delle prestazioni eseguibili e una lista esami che specifica la tipologia degli esami che si possono eseguire, la metodologia con cui vengono effettuati, i tempi di risposta, e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del S.S.R.

### **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

Il Poliambulatorio considera obiettivo principale il conseguimento del miglioramento continuo dei servizi forniti agli utenti. A tal fine la direzione pianifica annualmente degli obiettivi di miglioramento riguardanti sia la qualità percepita dall'utente (questionario informativo) che quella sostanziale del servizio offerto. Tutto il personale del nostro centro è coinvolto nei progetti di miglioramento derivanti dal nostro sistema qualità attraverso riunioni mensili.

## COMUNICAZIONI E RECLAMI

Con l'impegno di mantenere un elevato standard di comunicazione con l'utenza, nella sala di attesa della Struttura sono presenti e a disposizione del pubblico materiali informativi vari, come brochure illustrative dei servizi, comunicazioni, note informative, la Carta dei servizi. Per quanto attiene alle informazioni di carattere sanitario, relativamente ad aspetti clinico-sanitari, a diagnosi e test diagnostici, a farmaci, l'utente può rivolgersi direttamente al Responsabile della prestazione e quindi al Medico Specialista che ha eseguito il consulto clinico o l'esame diagnostico, oppure, ove necessario, alla Direzione Sanitaria o Tecnica. Per comunicazioni e informazioni inerenti appuntamenti, costi, prestazioni e preventivi l'utente può rivolgersi al desk di segreteria. Il sistema qualità adottato dalla Medit prevede, infine, apposite procedure per la gestione dei reclami. In particolare, qualora lo ritenga opportuno, l'utente può presentare reclamo al personale di Segreteria o ai Responsabili dei singoli servizi.

## 4 INFORMAZIONI SUI SERVIZI / ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

### DIAGNOSTICA SPECIALISTICA

Per l'esecuzione di prestazioni di diagnostica specialistica e strumentale il personale di accettazione è a disposizione tutti i giorni feriali dalle ore 7.30 alle 19.00 (sabato dalle 8.00 alle 12.30) per fissare gli appuntamenti ed eventualmente comunicare le preparazioni necessarie allo svolgimento di alcuni esami diagnostici. I tempi medi di attesa per gli appuntamenti vanno da un minimo di 1 giorno a un massimo di 7 giorni. Di norma, i referti vengono consegnati al termine della prestazione. Qualora invece non vengano consegnate immediatamente, le risposte possono essere ritirate direttamente in sede dall'interessato; che può anche, in alternativa, designare un delegato al ritiro, dopo aver concesso le appropriate autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Per l'esecuzione di prestazioni di diagnostica per immagini i pazienti devono essere muniti di ricetta medica. Il personale di accettazione è comunque a disposizione tutti i giorni feriali dalle ore 7.30 alle 19.00 (sabato dalle 8.00 alle 13.00) per fissare gli appuntamenti ed eventualmente comunicare le preparazioni necessarie allo svolgimento di alcuni esami diagnostici. I tempi medi di attesa per gli appuntamenti vanno da un minimo di 1 giorno a un massimo di 3 giorni. Di norma, i referti vengono consegnati al termine della prestazione ad eccezione dei referti di diagnostica radiologica e quelli, per i quali occorrono tempi maggiori, compresi tra 1 e 3 giorni. Per il ritiro i pazienti devono essere muniti di ricetta medica

### LABORATORIO DI ANALISI

Per l'esecuzione delle analisi cliniche non occorre prenotazione. I pazienti possono presentarsi tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 10.30; Sabato Dalle 7.30 alle 12.00 per effettuare il prelievo senza appuntamento. È necessaria la prenotazione solo nel caso di prelievi particolari e prelievi a domicilio).

È comunque consigliabile contattare il Laboratorio per informazioni riguardanti la corretta modalità per l'esecuzione del prelievo o della raccolta di liquidi biologici da analizzare.

Il paziente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di Laboratorio, è tenuto a munirsi di tagliando numerato-progressivo, installato in sala di attesa al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e di prelievo.

Viene data la precedenza di accesso a persone in disagiate condizioni fisiche e alle donne in gravidanza al 9° mese.

Nel caso di minori, verranno accettati solo in presenza del genitore o di chi ne fa le veci. Per la consegna delle risposte, di norma i referti degli esami di routine vengono consegnati in giornata. Per le analisi e i dosaggi più complessi o sofisticati, i tempi medi di risposta possono variare da un minimo di 1 giorno a un massimo di 7 giorni.

#### **4.1 Accettazione**

##### Prestazioni in regime di convenzionamento con il S.S.R

Il Laboratorio è convenzionato con il S.S.R. per gli esami presenti nel nomenclatore tariffario regionale relativi Laboratorio generale di base e alle specializzazioni in chimica clinica e tossicologica e in microbiologia e sieroinmunologia.

L'impegnativa del medico ha validità un anno dalla data di emissione (tre mesi nel caso di esami ripetibili) e deve contenere le seguenti indicazioni:

- data di emissione dell'impegnativa
- nome e cognome dell'assistito;
- libretto sanitario e codice fiscale (tessera sanitaria magnetica blu)
- eventuali diritti di esenzione dal pagamento del ticket per patologia / gravidanza indicati dal medico curante (il paziente o Laboratorio non possono compilare i dati di una impegnativa);
- esami richiesti (possono essere fino a otto su ogni impegnativa e, nel caso solo alcuni esami siano esenti, devono essere prescritti su impegnative separate);
- timbro e firma del medico;

Sarà inoltre necessario comunicare in accettazione la data di nascita, la residenza e un recapito telefonico necessario al Laboratorio per eventuali comunicazioni.

##### Prestazioni private:

Si può accedere al servizio privatamente, facendosi carico del costo dell'intera prestazione, con una prescrizione chiara degli esami che si intendono eseguire.

In tal caso non serve l'impegnativa ma sono comunque necessari i dati anagrafici e il codice fiscale. Le tariffe applicate sono disponibili in accettazione.

#### **4.2 Privacy - Trattamento dei dati Sensibili**

In ottemperanza al D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, (Codice in materia di protezione dei dati personali., comunemente detto Privacy) e all'Autorizzazione al trattamento dei dati genetici del 22/02/2007, al momento dell' accettazione il cliente viene informato in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei Suoi dati personali, nonché l'ambito di comunicazione e diffusione degli stessi, alla natura dei dati in nostro possesso e del loro conferimento.

Il conferimento dei dati è obbligatorio in quanto necessario per l'assolvimento delle prestazioni richieste. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla tutela della privacy.

Si precisa che il Laboratorio non comunica i risultati degli esami per via telefonica se non, in caso di necessità e previa autorizzazione del paziente, al medico curante.

#### **4.3 Pagamento delle prestazioni**

Tutti i cittadini sono soggetti alla partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), fino all'importo massimo di euro 40,15 per ricetta che può contenere fino ad un massimo di 8 prestazioni. Sono attualmente esenti dal ticket gli appartenenti alle seguenti categorie della popolazione:

##### **ESENZIONI PER REDDITO O DISOCCUPAZIONE**

- Cittadini di età inferiore a 6 anni o superiore a 65, purché appartenenti a nucleo familiare con reddito lordo complessivo non superiore a 36.151,98 euro, riferito all'anno precedente.
- Gli ultrasessantacinquenni titolari di assegno (ex pensione) sociale e i familiari a carico
- Le persone prive di lavoro (disoccupate) che hanno presentato al centro provinciale per l'impiego la dichiarazione di disponibilità al lavoro (compresi i lavoratori in mobilità) ed i familiari a carico; i

titolari di pensioni al minimo ultrasessantenni ed i familiari a carico (entrambe queste condizioni sono subordinate all'appartenenza a nucleo familiare con reddito complessivo lordo inferiore a 8.263,31 e 11.362,05 se con coniuge a carico, incrementato di 516,45 euro per ogni figlio a carico).

- I richiedenti asilo politico.

In questi casi la ricetta dovrà essere accompagnata dall'autocertificazione sul diritto all'esenzione, sottoscritta dall'utente presso la propria asl di competenza.

#### ESENZIONI PER PATOLOGIA OD ALTRO:

- Invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3 o con assegno di accompagnamento o con indennità di frequenza;
- Ciechi e sordomuti di cui agli artt. 6 e 7 della legge 482/68.
- Infortunati sul lavoro e affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate.
- Invalidi di guerra e per servizio e gli invalidi per lavoro, con esenzione totale o parziale in base alla categoria.
- Le categorie di cittadini esenti per patologia o condizione individuate DMS 329/1999 e 296/2001 che danno diritto all'esenzione totale o solo per alcune prestazioni correlate.

Questo secondo tipo di esenzioni vengono riportate unicamente dal medico curante sull'impegnativa.

Il pagamento del ticket viene solitamente effettuato al momento dell'accettazione. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti. Per tutte le prestazioni, sia in convenzione che non, è a disposizione del cittadino presso l'Accettazione della Struttura il relativo tariffario. L'accettazione è a disposizione per ogni chiarimento.

#### **4.4 Prelievi a domicilio**

Per i pazienti non autonomi il Laboratorio fornisce un servizio di prelievi a domicilio su prenotazione. Si possono prenotare i prelievi a domicilio sia recandosi presso l'accettazione, sia telefonicamente dopo le ore 13.00.

L'orario dei prelievi viene concordato con il personale di accettazione. Si raccomanda la presenza di un familiare al momento del prelievo. Tale servizio è a pagamento.

#### **4.5 Ritiro referti**

L'orario raccomandato per il ritiro dei referti è: Lun/Ven 11-19 sab10,30-12,00

Su richiesta scritta (al momento dell'accettazione), è possibile ricevere il risultato delle analisi a domicilio per posta facendosi carico delle spese postali.

Inoltre i referti possono essere ritirati on-line accedendo direttamente al sito internet **ww.labmedit.it**, alle sezione "referti on-line" ed inserendo lo "username" e il "pid" ricevuti in fase di accettazione.

#### **4.6 Urgenze**

Per garantire la qualità delle nostre prestazioni normalmente i referti possono essere ritirati il giorno successivo a quello di esecuzione degli esami. In caso di situazioni critiche di reale necessità, in accordo con il nostro personale di Laboratorio, si possono avere i risultati nei tempi tecnici richiesti dalla nostra strumentazione o dal Laboratorio Service.

#### **4.7 Valori Panico**

Alcuni esami effettuati nel Laboratorio possono avere delle caratteristiche di urgenza. Per questi esami vengono considerati pericolosi i seguenti valori:

<i>Analita</i>	<i>Limite inferiore</i>	<i>superiore</i>
Sodio (mmol/L)	116.....	160
Potassio (mmol/L)	2.5.....	6.5
Calcio (mg/dl)	6.....	14
Glucosio (mg/dl)	40.....	300
Emoglobina (g/dl)	7.....	18
Ematocrito (%)	20.....	60
Leucociti (ul)	1000.....	25000
Fibrinogeno (mg/dl)	100 .....	/
Piastrine (10 <sup>3</sup> /ul)	70 .....	/
PT (INR) Terapia	/ .....	5
PTT (sec)	/ .....	100

In questo caso, il personale laureato avverte tempestivamente il medico richiedente o, in alternativa, provvede ad avvisare il paziente che venga a ritirare il referto. Altri esami, di particolare significato clinico per un paziente, che comportano la necessità di intervento da parte del medico curante vengono comunque segnalati al medico o consegnati tempestivamente al paziente.

#### **4.8 Tempi medi di attesa per il prelievo e il ritiro dei referti**

La Medit srl ha messo in atto una procedura di monitoraggio dei tempi di attesa per l'accettazione, il prelievo e il ritiro referti. A tale scopo periodicamente viene registrata l'attesa di un campione di pazienti che accedono presso la nostra struttura per eseguire un prelievo. Lo stesso periodo vengono registrati gli orari in cui vengono ritirati tutti i referti e l'eventuale attesa. L'obiettivo che il Laboratorio si propone è di un'attesa massima di 20 minuti per il prelievo e di 5 minuti per il ritiro referti.

#### **4.9 Strumentazione e sistema informatico**

Il Laboratorio tratta quotidianamente un numero assai elevato di campioni. Per garantire la qualità dei risultati il Laboratorio si avvale di un sistema informatico e di strumentazione automatica di ultima generazione. I campioni vengono identificati da codici a barre applicati sulle provette al momento del prelievo per evitare lo scambio di campioni. Il sistema gestionale di Laboratorio gestisce le apparecchiature che effettuano le analisi direttamente sulla provetta prelevata. I risultati vengono trasferiti automaticamente dallo strumento in forma informatica. Per un ulteriore controllo i risultati vengono verificati mediante un software di Laboratorio che fornisce i dati statistici di controllo di ogni esame.

#### **4.10 Sistema informativo e amministrazione dei dati**

Il Poliambulatorio dispone di un sistema informativo basato su un'architettura CLIENT-SERVER. Tale sistema consente l'archiviazione dei referti con una disponibilità on-line immediata degli stessi per periodi anche superiori ai limiti imposti per legge. L'accesso al programma, e quindi ai dati in esso contenuti è protetto da password di accesso differenziate per singoli operatori; ciò a garanzia della Privacy dei pazienti.

L'archivio prevede copie su supporto magnetico (unità DAT), e su supporti cartacei (piani di lavoro), al fine di garantire, in qualsiasi situazione, la disponibilità dei dati.

#### **4.11 Esami Eseguiti In Service**

Per indagini poco frequenti o di particolare impegno tecnico il Laboratorio si appoggia ai Laboratori Praximedica e Genoma, entrambi leader del settore e certificati ISO 9001: 2008, dandone adeguata informazione al cliente.

Gli esami eseguiti in Service vengono accettati ed etichettati direttamente dal nostro Laboratorio con protocolli che garantiscono il pieno rispetto della privacy dei nostri pazienti. I Referti del service ci vengono inviati in tempo reale con firma digitale e vengono direttamente consegnati al paziente con il nostro referto.

## 5 INDICATORI DI RIFERIMENTO ANNO 2010

### Indice di soddisfazione del servizio

Il numero di moduli informativi compilati sale del 15 per cento rispetto allo scorso periodo preso in esame. L'indice di soddisfazione in riferimento alla struttura aumenta dal 67,7 al 70,2, mentre l'indicatore del servizio sale dall'87,1 al 90,3%

### Indice di prestazione

Nell'anno 2010 la quasi totalità degli esami ripetuti risultano confermati; nello specifico si è passati dal 94,5 del 2009 (di conferma delle ripetizioni analitiche) al 96,7 del 2010, con un incremento pari al 2,2% che conferma la buona affidabilità delle apparecchiature e dei procedimenti analitici.

Il numero delle anomalie riscontrate scende vertiginosamente sia per il laboratorio che per la polispecialistica, concentrandosi prevalentemente sulle problematiche di manutenzione della strumentazione.

### **5.1 Obiettivi anno 2011**

L'obiettivo è quello di migliorare la fruizione dei questionari informativi presenti in accettazione anche in riferimento alle branche specialistiche sinora non sufficientemente monitorate.

Per le prestazioni analitiche e specialistiche l'indice di affidabilità dovrà incrementare di un ulteriore 2% rispetto all'anno 2010.

*La Direzione s'impegna a riesaminare la presente Carta con cadenza annuale al fine di verificarne l' adeguatezza rispetto alla realtà operativa del Laboratorio, provvedendo all'eventuale revisione della carta qualora emerga la necessità di apportarvi modifiche.*

Amministratore unico  
Dott.ssa *Elisabetta Orlandini*