



# CARTA DEI SERVIZI

Ed. 12 del 29/03/2023

1

Ematolab snc  
Via F. Laparelli 66 - 00176 Roma  
p.iva 01055631004  
c.f.02415600580  
Tel. 06.24304591 - 06.2427722  
e-mail:



## PREMESSA

Il laboratorio EMATOLAB nasce nel 1976 con lo scopo di fornire servizi socio - sanitari ai cittadini e nel tempo ha migliorato ed esteso i servizi offerti all'utenza.

I valori e la missione che hanno sempre ispirato la direzione del laboratorio EMATOLAB sono quelli della correttezza professionale, della onestà intellettuale, della professionalità, del rispetto del cittadino, del rispetto della Privacy, del rispetto delle leggi nazionali e regionali e internazionali che riguardano il settore, con una organizzazione e con un organico tale da essere al servizio dell'utenza durante tutti i giorni feriali e con un orario di lavoro tale da rispettare e favorire l'accesso al cittadino utente.

## I PRINCIPI DEL LABORATORIO E DEL POLIAMBULATORIO EMATOLAB

La nostra azienda ha come centro ed obiettivo, la persona che da noi viene per ricevere una prestazione o una cura, **senza alcuna discriminazione** di sesso, razza, lingua religione e sempre garantendo il **rispetto dei valori e del credo del paziente**.

Crediamo che mantenere vivo un atteggiamento di ricerca in tutti i campi sanitari che rientrano nei fini istituzionali di un Centro Diagnostico, così come investire sulla formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza, siano elementi che consentono una crescita, positiva e consapevole, della qualità del servizio offerto.

Crediamo nella missione di assistere il paziente con disponibilità e prontezza, nel dovere di prestare le cure e di eseguire le prestazioni richieste con scrupolo e competenza.

Crediamo che questo servizio debba essere reso con spirito di fraterna solidarietà, nel rispetto della dignità della persona umana e nel riconoscimento dei diritti del paziente.

**Infine tendiamo, nei servizi erogati, ad una integrazione delle attività, così da rendere l'assistenza prestata quanto più possibile personalizzata (nel rispetto dei protocolli e delle procedure) flessibile e tesa all'umanizzazione nella fase di accoglienza del paziente.**

2

Ematolab snc  
Via F. Laparelli 66 - 00176 Roma  
p.iva 01055631004  
c.f.02415600580  
Tel. 06.24304591 - 06.2427722  
e-mail:



Questi principi sono condivisi dai medici, dai biologi, dai tecnici, dal personale infermieristico e paramedico, dagli impiegati, dagli operatori di tutti i servizi del laboratorio.

La direzione, dal canto suo, è impegnata nei confronti di tutti i collaboratori per garantirne la crescita professionale, nel rispetto dei diritti e dei doveri reciproci e in conformità a questi principi.

## URGENZE

Per prestazioni urgenti si intendono quelle definite dal Direttore Sanitario anche su eventuale sollecitazione da parte del paziente, sulla base delle necessità diagnostiche o, in sua assenza, dal medico responsabile di sala di turno.

In generale, fra le prestazioni erogate si considerano urgenti: esame emocromocitometrico, glicemia, tempo di protrombina, marcatori enzimatici dell'infarto e tutti gli esami eventualmente segnalati come urgenti dal medico prescrittore.

Nel caso di richieste di prestazioni urgenti il laboratorio si attiva per rispondere a tali esigenze procedendo all'accoglienza del Cliente senza rispettare l'ordine di presentazione della richiesta di analisi e refertando nel tempo più breve possibile.

## DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente **ha diritto di ricevere le prestazioni** e le cure richieste in modo attento e completo.

L'utente **ha diritto alla segretezza** di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda.

L'utente **ha diritto ad una informazione completa e comprensibile** in merito alla malattia e agli esami eseguiti per suo conto e alle cure prestatigli. Inoltre deve essere informato sulle prestazioni offerte.

Nessuna terapia può essere effettuata, nessun intervento può essere praticato, nessun esame può essere eseguito senza il consenso dell'interessato. L'utente ha diritto di essere informato sui possibili trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture. L'utente ha diritto, attraverso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere, ove necessario, una risposta.

## DOVERI DELL'UTENTE

Tra i doveri dell'utente c'è quello, fondamentale, di collaborare con i medici ed il personale del laboratorio per rendere più efficace la cura e/o le prestazioni richieste.

L'utente deve inoltre rispettare i regolamenti e le disposizioni del laboratorio a vantaggio della serenità dell'ambiente e



della piena efficienza dei Servizi. Bisognerà, in particolare, tenere costantemente presenti le esigenze degli altri utenti nell'uso delle strutture comuni e astenersi dal fumo.



## LE POLITICHE COMPLESSIVE DEL POLIAMBULATORIO EMATOLAB

Al fine di adempiere alla missione enunciata in precedenza l'EMATOLAB snc ha istituito in una struttura rispondente a tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici previsti per un Laboratorio generale di base con settori specializzati e per un poliambulatorio con branche a visita.

Sala di attesa con posti a sedere tali da soddisfare l'utenza, accettazione, sala prelievi, tutti questi servizi sono modulati in modo da rispettare la privacy dell'utente.

Sono altresì previsti distinti servizi igienici per gli utenti e per i portatori di handicap.

Al fine di assicurare all'utenza un servizio quanto mai rapido, tempestivo e di elevata qualità, il Laboratorio EMATOLAB seguendo i dettami impartiti dal Direttore del Laboratorio, è dotato di strumentazione e apparecchiature automatiche e semiautomatiche di elevata tecnologia, semplicità d'uso, attendibilità, precisione, affidabilità e modernità scelte fra quelle attualmente disponibili sul mercato; in tal modo si ottiene l'esecuzione dei test nel più breve tempo possibile.

Per quanto riguarda i metodi analitici essi sono scelti dal Direttore del Laboratorio, sulla base dei metodi di più elevata sensibilità, affidabilità, accuratezza, precisione, e comprovata attendibilità fra quelli presenti sul mercato in accordo con la letteratura scientifica nazionale ed internazionale.

Dunque in coerenza alle linee e priorità esplicitate dai livelli istituzionali e ai dettami della regione Lazio, seguendo i dettami impartiti dal direttore del laboratorio è politica complessiva del laboratorio EMATOLAB operare in conformità per ciò che concerne:

modello organizzativo che risponde ai requisiti minimi strutturali avendo definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni a ciascuna persona facente parte del laboratorio, improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e per la cura del cliente.

- continuo confronto di integrazione ed interazione tra gli specialisti che operano all'interno del laboratorio e soprattutto interazione con altre strutture specialistiche ai fini dello sviluppo scientifico e professionale.
- prendendo atto della realtà territoriale in cui la struttura opera e delle oggettive difficoltà, il contatto e la personalizzazione dell'assistenza erogata ai cittadini risulta fondamentale oltre che per lo sviluppo delle attività anche per la diffusione della cultura della prevenzione diagnostica.



Gli obiettivi che il poliambulatorio EMATOLAB si pone sono quindi definiti e diffusi a tutto il personale facente parte della struttura organizzativa:

- implementare un sistema di qualità ISO 9001, certificabile da un ente terzo indipendente ed abilitato allo scopo che garantisca la qualità tecnica delle prestazioni, la qualità organizzativa, la sicurezza degli operatori e degli utenti, la valorizzazione professionale degli operatori, i diritti e la soddisfazione degli utenti. il sistema qualità dovrà inoltre garantire l'individuazione degli indici delle prestazioni e quindi della qualità del servizio per il monitoraggio nel tempo degli stessi, coinvolgendo tutto il personale della struttura organizzativa.
- completare il processo di accreditamento al servizio sanitario nazionale secondo le scadenze fissate dalla Regione Lazio..

migliorare continuamente la qualità e i tempi di esecuzione degli esami con l'obiettivo di fornire all'utente/cliente la prestazione nella stessa giornata della richiesta con la dovuta eccezione degli esami dove persistono limiti legati ai tempi di incubazione previsti da ciascuna metodica.

#### **FINI ISTITUZIONALI**

Questa struttura si è sempre considerata parte integrante e significativa del sistema sanitario nazionale, avendo sempre operato in regime di convenzione ed oggi in regime di accreditamento.

Coniuga efficacemente le finalità di lucro con la salvaguardia e la tutela della salute degli utenti che ad essa si rivolgono in regime di libera scelta, con una ricerca costante nella tecnologia e nell'aggiornamento della propria attività e del proprio personale, attuando a favore dei singoli utenti una valutazione globale delle problematiche mediche e ambientali.



## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi ispiratori del laboratorio EMATOLAB sono:

- eguaglianza, imparzialità, continuità
- diritto di scelta, partecipazione
- efficienza ed efficacia

Tali principi si concretizzano garantendo da parte della struttura:

il massimo della sicurezza nell'esecuzione delle prestazioni

- la disponibilità a fornire i mezzi necessari al medico, al biologo, che assumono la responsabilità della diagnosi e della terapia e della esecuzione degli esami richiesti.

Il cittadino, come sancito dalle leggi nazionali e regionali, ha la possibilità di poter liberamente scegliere dove farsi curare e da chi farsi curare, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.

Il cittadino può individualmente esercitare il proprio potere di controllo sui servizi erogati dalla struttura; a riconoscimento di tale potere il laboratorio EMATOLAB ha posto a disposizione degli utenti una scheda di valutazione del Servizio da cui trae gli spunti per individuare gli interventi volti al miglioramento del Servizio stesso.

La qualità del servizio è basata su fattori quali: la tempestività per le prestazioni richieste, la facilità di accesso alla struttura in cui sono state eliminate tutte le barriere architettoniche per i disabili, l'eliminazione dei tempi di attesa, le informazioni preventive, l'accoglienza all'ingresso, la documentazione sui servizi, l'informazione, l'assistenza sanitaria, le relazioni umane e sociali, il confort con il controllo delle condizioni microclimatiche, la pulizia, la riservatezza dei dati, il servizio di ristoro, l'uso del telefono.



## MODALITA' DI ACCESSO E PRENOTAZIONE E ORARIO AL PUBBLICO

L'utente può accedere alla struttura su proposta del medico di base, dello specialista, o può rivolgersi direttamente ai medici e al personale operanti nella struttura per ottenere delle prestazioni di cui ha bisogno. E' bene che l'utente, ai fini di un eventuale controllo, abbia con se il Codice Fiscale e un documento d'identità.

Per il laboratorio analisi l'accesso può avvenire semplicemente recandosi al banco accettazione negli orari previsti, o, in alternativa, prenotando la prestazione.

Per l'accesso al Poliambulatorio è obbligatoria la prenotazione.

Se intende fissare un appuntamento con lo specialista lo può fare rivolgendosi direttamente o telefonicamente al personale addetto all'accettazione della struttura dalle ore 7.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00 dal Lunedì al Venerdì e dalle ore 7.30 alle ore 12.30 del sabato, o inviando una e-mail direttamente ( 24 ore su 24) all'indirizzo [info@ematolab.it](mailto:info@ematolab.it) o collegandosi sito [www.ematolab.it](http://www.ematolab.it)

Le liste di attesa sono state eliminate. Qualora l'utente desideri un appuntamento con un singolo specialista questo verrà fissato all'ora e nel giorno desiderato dal personale del Servizio di Accettazione del laboratorio EMATOLAB.

## COMUNICAZIONE FACILITATA CON IL CLIENTE

Al fine di garantire una migliore accessibilità alla struttura, ciascun operatore è dotato il cartellino di riconoscimento. Inoltre, è stato predisposto un vademecum, posizionato presso la sala di accettazione, che permette al paziente di individuare con facilità l'operatore e la relativa funzione che lo stesso ricopre nell'ambito della struttura, grazie ad un abbigliamento uniformato e riconoscibile anche dal colore, diverso per ciascuna funzione. Di seguito il prospetto codice/colore:

<i>Abbigliamento</i>	<i>Colore</i>	<i>Mansione</i>
	<b>CAMICE BIANCO</b>	<b>MEDICO / BIOLOGO/INFERMIERE</b>
	<b>TAILLEUR SCURO CON CAMICIA VERDE</b>	<b>SEGRETARIA</b>
	<b>CASACCA AMARANTO</b>	<b>TECNICO DI LABORATORIO</b>

**ATTIVITA' ORIENTATE A MIGLIORARE L'ACCOGLIENZA ED A GARANTIRE  
FLESSIBILITA', UMANIZZAZIONE**



## INTEGRAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

La Direzione Ematolab ha promosso una serie di migliorie, al fine di rendere confortevole l'attesa del paziente all'interno della struttura.

### ABBATTIMENTO DELLE ATTESE IN PIEDI

Per chi si reca direttamente presso il laboratorio, è stato istituito un servizio elimina code: il cliente all'arrivo in laboratorio stacca da una apposita macchinetta il biglietto che indica il numero progressivo del suo arrivo presso la struttura; attende **seduto** che il numero in suo possesso appaia sul display, ben visibile in sala di attesa, quindi si avvicina al banco dell'accettazione per richiedere la prestazione.

Una volta conclusa la fase di accettazione richiesta il sistema assegna automaticamente il numero di entrata in sala prelievo, così da consentire al paziente di attendere nella sala dedicata il proprio turno. Le urgenze, individuate da DIR possono avere la priorità rispetto alla coda naturale.

### DIGNITA' DEL PAZIENTE

Al fine di preservare la dignità del paziente in relazione al genere, all'età, al credo religioso ecc, per le analisi/visite/raccolta campioni, che possano risultare particolarmente imbarazzanti (per è possibile chiedere la presenza di un operatore del proprio sesso o prendere appuntamento con lo stesso, in caso di indisponibilità nell'immediato.

## IDENTIFICAZIONE SOGGETTI FRAGILI

La Direzione ha sensibilizzato ed addestrato tutti coloro che partecipano alla fase della accettazione alla individuazione di soggetti che si trovano in situazioni, anche temporanee di fragilità.

In particolare:

10

Ematolab snc  
Via F. Laparelli 66 - 00176 Roma  
p.iva 01055631004  
c.f.02415600580  
Tel. 06.24304591 - 06.2427722  
e-mail:



Fragilità Fisica ( es. disabili, anche temporanei, donne in evidente stato di gravidanza, soggetti con chiari sintomi influenzali ecc.)

In tali casi, la Direzione o, in sua mancanza la UA, anche autonomamente, in caso valuti la situazione come grave, a rischio o anche di semplice stress per il paziente:

- mette a suo agio lo stesso, facendolo accomodare, caso di mancanza di posti in sala accettazione in uno degli ambulatori disponibili
- chiede al medico di turno di eseguire il prima possibile il prelievo, indipendentemente dal n. di accettazione assegnato.

Inoltre, il presidio ed è dotato di ogni strumento utile allo scopo ( carrozzella, poltrone per il prelievo, ecc)

Altre tipologie di fragilità ( es. disagio economico ecc.)

La UA, al momento della accettazione, e rispettando le linee guida dettate dalla normativa sulla privacy, informa l'utente sui parametri stabiliti dalla regione Lazio in merito ad esenzioni diverse da quelle per patologia (es. reddito in relazione all'età, alla disoccupazione ecc.).

## **REQUISITI SPECIFICI CONFORT DELLE AREE DEDICATE AI VISITATORI ED AGLI ACCOMPAGNATORI**

Inoltre, la Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il comfort delle aree dedicate al personale e delle aree di attesa per accompagnatori e visitatori.

In particolare, ogni area di attesa deve:

- Essere dotata di sistema di areazione a norma, riscaldata nei mesi freddi e refrigerata in quelli caldi
- Essere dotata di numero congruo di sedute in rapporto alle presenze attese
- Essere dotata di presenza di almeno uno dei seguenti servizi : TV/impianto stereo / riviste a disposizione dell'utente e degli eventuali accompagnatori.
- Essere dotata di servizi igienici sempre puliti ed accessibili anche ai disabili
- Presenza di distributori di acqua



Oltre alle sale di attesa comune, in caso di malessere o lunghe attese è possibile far accomodare il paziente in salette dedicate fornite di lettini.

E' presente un distributore di acqua gratuito

## **SEMPLIFICAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI**

Al fine di semplificare gli adempimenti amministrativi di accettazione è possibile recarsi presso l'Ematolab il giorno prima o inviare la documentazione a mezzo web (prescrizioni, impegnative ecc), così da richiedere un controllo preventivo di congruità della documentazione (scadenze, controllo codice fiscale, pre accettazione delle prestazioni, adempimento normativa privacy, aggiornamento dei dati personali).

## **MODALITA' DI PAGAMENTO PREVISTE**

Il pagamento può avvenire in contante, con bancomat, carta di credito. Per cifre uguali superiori ai 1000,00 euro il pagamento dovrà avvenire in modo tracciabile (carta, bancomat, assegno) secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

## **CONSENSO INFORMATO**

In fase di accettazione e prima di procedere sala sala prelievi, l'utente è messo al corrente della politica inerente la tutela dei dati personali e particolari attuata dall' Ematolab, il cui documento completo è presente e visionabile in ogni momento in sala attesa.

Per accedere ai nostri servizi, il paziente deve effettuare un'azione positiva, sottoscrivendo il documento di presa visione del regolamento sulla privacy, il cui estratto è presente anche sul banco accettazione a fianco al tablet che archivia digitalmente il documento sottoscritto.

12

Ematolab snc  
Via F. Laparelli 66 - 00176 Roma  
p.iva 01055631004  
c.f.02415600580  
Tel. 06.24304591 - 06.2427722  
e-mail:



Inoltre, anche per alcuni test di laboratorio ritenuti particolarmente delicati (di seguito elencati) prima del prelievo, deve essere acquisito il Consenso Informato da parte dell'operatore.

NOME DEL TEST	TIPO DI CONSENSO INFORMATO
HIV	Consenso informato A
Test genetico intolleranza al lattosio	Consenso Lattosio informato Test Genetico Intolleranza
Fibrosi cistica	Consenso informato fibrosi cistica



## **ESENZIONI DALLA PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA (TICKET)**

Hanno diritto all'esenzione per reddito, i cittadini che appartengono alle categorie che seguono

([Legge 537/1993 e successive modificazioni](#) - art. 8, comma 16).

### **Categorie di esenti**

#### **(CODICE E01):**

Cittadini di età inferiore a sei anni e superiore a sessantacinque anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito annuo complessivo non superiore a 36.151,98 euro.

#### **(CODICE E02):**

Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito annuo complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico.

#### **(CODICE E03):**

Titolari di pensioni sociali e loro familiari a carico.

#### **(CODICE E04):**

Titolari di pensioni al minimo di età superiore a sessant'anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito annuo complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico



## Note

1. Per "nucleo familiare" si intende il nucleo rilevante a fini fiscali (e non anagrafici), composto dall'interessato, dal coniuge non legalmente separato e dagli altri familiari fiscalmente a carico (art. 1 del [decreto ministeriale 22/1993](#)).

Il coniuge fa sempre parte del nucleo fiscale anche se è fiscalmente indipendente (e presenta autonomamente la propria dichiarazione dei redditi) o non convivente (risiede in un'abitazione diversa da quella del coniuge). A seguito della [legge 20 maggio 2016, n. 76](#), anche le persone dello stesso sesso unite civilmente, fanno parte dello stesso nucleo fiscale. Il minore di anni sei appartiene al nucleo fiscale dei genitori se coniugati. In caso di genitori conviventi, il minore di anni sei appartiene a nucleo fiscale del genitore cui il minore è fiscalmente a carico. Nel caso in cui il bambino sia fiscalmente a carico di entrambi i genitori, è possibile scegliere la situazione più favorevole, vale a dire considerare il bambino appartenente al nucleo del genitore il cui reddito non supera il limite previsto (€ 36.151,98).

Per "familiari fiscalmente a carico" si intendono i familiari per i quali l'interessato gode di detrazioni fiscali (in quanto titolari di un reddito annuo inferiore a 2.840,51 euro). Le categorie di familiari a carico sono definite dall'art. 12 del [TUIR](#) (**Testo unico imposte sui redditi**).

1. Il reddito annuo complessivo del nucleo familiare è pari alla somma dei redditi dei singoli membri del nucleo.
2. Ai fini dell'esenzione per motivi di reddito, è necessario prendere in considerazione il reddito complessivo dell'anno precedente.
3. Il termine "disoccupato" è riferito esclusivamente al cittadino che abbia cessato per qualunque motivo (licenziamento, dimissioni, cessazione di un rapporto a tempo determinato) un'attività di lavoro dipendente e sia iscritto al Centro per l'impiego in attesa di nuova occupazione.

Non può considerarsi disoccupato il soggetto che non abbia mai svolto attività lavorativa, né il soggetto che abbia cessato un'attività di lavoro autonoma, né chi è in cassa integrazione guadagni, sia essa ordinaria che straordinaria. Sono, invece, equiparati ai disoccupati i soggetti in mobilità.



## Come si esercita il diritto all'esenzione e nuove modalità di verifica

Nel corso del 2011 nelle Regioni sono entrate in vigore le nuove modalità di verifica delle esenzioni per reddito, stabilite dal [Decreto ministeriale 11 dicembre 2009](#).

**Il medico prescrittore (medico di famiglia e pediatra)**, che possiede la lista degli esenti fornita dall'Anagrafe tributaria attraverso il sistema Tessera Sanitaria, all'atto della prescrizione di prestazioni di specialistica ambulatoriale verifica, su richiesta dell'interessato, se l'assistito ha diritto all'esenzione (per i codici **E01, E03, E04**), e **riporta il relativo codice sulla ricetta**

Se l'assistito non risulta nell'elenco degli esenti per reddito, il medico annulla con un segno la casella contrassegnata dalla lettera «N» (non esente) presente sulla ricetta.

**L'assistito non deve più apporre nessuna firma sulla ricetta** come accadeva in precedenza.

Alcune tipologie di utenti, pur avendo diritto all'esenzione dal ticket, non compaiono nella lista del proprio medico curante: sono coloro che non hanno l'obbligo di presentare la dichiarazione dei redditi (pensionati al minimo e pensionati sociali) e i disoccupati; questi assistiti devono autocertificare annualmente il reddito percepito nell'anno precedente presso la ASL di residenza che rilascia un apposito attestato. Analogamente, deve rivolgersi alla propria ASL di residenza l'assistito che ritiene di possedere i requisiti per l'esenzione per reddito, ma che non è presente nella lista in possesso del medico. I disoccupati devono autocertificare anche lo stato di disoccupazione e impegnarsi a comunicare tempestivamente la cessazione di questa condizione.

**Se le condizioni di reddito cambiano e non si ha più diritto all'esenzione, occorre comunicarlo tempestivamente alla propria ASL di residenza.**



## **LIMITE MASSIMO DI SPESA (TICKET) DA PARTE DELL'ASSISTITO, PER IL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO**

Il costo delle prestazioni di laboratorio in regime di convenzione (dietro presentazione di impegnativa valida), per coloro i quali non godano di esenzioni (per reddito, età, patologia, ecc) è stabilita, per legge, fino al limite massimo, **per ciascuna ricetta presentata**, di euro 36,15

Ogni impegnativa può contenere fino ad un massimo di otto prestazioni.

Il pagamento delle prestazioni è, di norma, effettuato all'atto della richiesta e/o della consegna della ricevuta fiscale.

### **SPESA IN REGIME PRIVATO**

Per le prestazioni richieste privatamente e fuori convenzione il laboratorio EMATOLAB applica le tariffe minime dettate dall'ordine.

### **PRESTAZIONI DOMICILIARI**

Per gli utenti impediti che hanno bisogno di prestazioni di laboratorio è attivo un servizio di prelievi a domicilio. Il contributo per il servizio è da richiedere in segreteria



### **MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI**

I referti possono essere ritirati dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 10.30 alle ore 13.00 del Sabato.

Possono essere richiesti anche via e-mail rispettando la privacy e dopo aver ottenuto la password, via Fax o via SMS

### **CONSERVAZIONE DEI REFERTI E RICHIESTA COPIE**

I referti vengono conservati per almeno due anni salvo diverse disposizioni di legge, copia degli stessi può essere richiesta da parte di chi ha usufruito della prestazione in qualsiasi momento, su semplice richiesta orale e senza alcun costo aggiuntivo.

### **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E TARIFFE**

L'elenco delle prestazioni e degli esami di laboratorio, con le relative tariffe, sono in allegato alla presente carta dei servizi.

### **INVIO ESAMI IN SERVICE**

L'Ematolab invia esami a bassa incidenza ed alta specializzazione presso i seguenti service:

- Synlab
- Genoma



## SERVIZI ACCESSORI

Presso il poliambulatorio EMATOLAB è presente un servizio telefonico gratuito per gli utenti in difficoltà. Gli utenti che desiderano ricevere le risposte per posta possono farne richiesta: il servizio è gratuito. Presso il laboratorio EMATOLAB viene distribuito un questionario per valutare la soddisfazione degli utenti sui servizi offerti e per raccogliere suggerimenti e reclami.

### QUALITA' DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il cittadino, come sancito dalle leggi nazionali e regionali, ha la possibilità di poter liberamente scegliere dove farsi curare e da chi farsi curare, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.

Il cittadino può individualmente esercitare il proprio potere di controllo sui servizi erogati dalla struttura; a riconoscimento di tale potere l'Ematolab ha posto a disposizione degli utenti una scheda di valutazione del Servizio da cui trae gli spunti per individuare gli interventi volti al miglioramento del Servizio stesso.

La qualità del servizio è basata su fattori quali: la tempestività\* per le prestazioni richieste, la facilità di accesso alla struttura in cui sono state eliminate tutte le barriere architettoniche per i disabili, controllo dei tempi di attesa nella struttura e liste di attesa programmate in rapporto al budget, le informazioni preventive, l'accoglienza all'ingresso, la documentazione sui servizi, l'informazione, l'assistenza sanitaria, le relazioni umane e sociali, il *comfort* con il controllo delle condizioni microclimatiche, la pulizia, la riservatezza dei dati, l'uso del telefono.

**di seguito una scheda analitica dei tempi di attesa medi nell'Ematolab**

* LABORATORIO		POLIAMBULATORIO	
SETTORE	TEMPO ATTESA MEDIO	SETTORE	TEMPO ATTESA MEDIO PER APPUNTAMENTO
ACCETTAZIONE	4 MINUTI	ECOGRAFIE	4 GG
PRELIEVO	5 MINUTI	GINECOLOGIA	4GG
REFERTO	1 GIORNI	CARDIOLOGIA	4GG

19

Ematolab snc  
Via F. Laparelli 66 - 00176 Roma  
p.iva 01055631004  
c.f.02415600580  
Tel. 06.24304591 - 06.2427722  
e-mail:



REFERTO URGENTE	3 ORE	GASTROENTEROLOGIA	4GG
INFORMAZIONI	5 MINUTI	OTORINOLARINGOIAT.	4GG
<b>LISTE ATTESA</b>		<b>LISTE ATTESA</b>	
NESSUNA		NESSUNA	

### RECLAMI E TUTELA DEL PAZIENTE

Tutti i clienti, o per loro conto le associazioni di volontariato o di tutela dei diritti, possono presentare osservazioni, segnalazioni o reclami riferiti ad azioni o comportamenti che reputino negano o limitano i diritti delle persone presso la nostra struttura.

Per fare un reclamo è sufficiente compilare uno dei moduli presenti in accettazione oppure parlare direttamente con il Direttore o, in sua mancanza, con il Responsabile di Turno.

Tutte le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami riceveranno una risposta, per iscritto, che nei casi semplici potrà essere immediata, nei casi complessi potrà richiedere alcune settimane (limite massimo 4 lavorative). Lo standard medio atteso è di 5 giorni lavorativi

Nei casi in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ad una sua segnalazione fornita al punto accettazione è in sua facoltà richiedere la convocazione della Commissione Mista Conciliativa presente in ogni azienda. La stessa procedura può essere utilizzata dalle Associazioni di volontariato e di tutela in relazione a segnalazioni a loro stesse presentate.

La Commissione Mista Conciliativa è composta da un rappresentante della Direzione centrale salute protezione sociale, che funge da presidente, da un rappresentante dell'Azienda, da un rappresentante delle Associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini che viene individuato in modo da assicurare la migliore rappresentatività.

La Commissione riesamina la pratica, può richiedere ulteriori informazioni, e fornisce una valutazione conclusiva.



## **PROCEDURE PER L'ACCESSO DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO**

Le Associazioni di rappresentanza possono esercitare azioni di tutela dei propri diritti in caso di:

- disservizio o limitazione della fruibilità delle prestazioni;
- particolari necessità da parte dei loro associati/assistiti
- violazione leggi o i regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari;
- azioni lesive della propria dignità o dei propri diritti da parte degli operatori dell'Azienda.

L'Ufficio di Segreteria attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e le segnalazioni e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione dei Servizi e alla Direzione Generale per le decisioni in merito.

L'utente, i parenti, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti possono attivare le procedure di tutela con le seguenti modalità:

mediante segnalazione A/R da inviarsi alla attenzione del Direttore Ematolab, via Francesco Laparelli 66 00176, Roma

mediante la compilazione di moduli opportunamente predisposti e disponibili presso l'accettazione e le cassette reclami e proposte;

mediante esposizione, verbale e/o telefonica (allo 06/24304591), dei fatti ritenuti lesivi dei propri diritti all'operatore il quale compilerà la scheda di segnalazione per conto dell'utente.

Per ogni reclamo pervenuto viene predisposto il relativo riscontro a firma del Direttore dopo aver effettuato le opportune verifiche. Vengono prese in considerazione anche le segnalazioni anonime.



## ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

**Orario di apertura:** Dal lunedì al venerdì ore 7.30-12.30; 15.30-18.00 sabato 7,30-12,30

**Orario prelievi:** Dal lunedì al sabato ore 7.30-11.00

**Orario ritiri referti:** Dal lunedì al venerdì ore 10.30-12.30 15,30-18,00; sabato dalle ore 10.30 alle ore 12,30.

RESPONSABILI/RECAPITI DIRETTORE SANITARIO: DOTT. SSA SARA LOTTIO

MACINO DIRETTORE TECNICO: DOTT. PIER GOFFREDO MACINO

LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA STRUTTURA: DOTT. EDOARDO MACINO

REFERENTE PER I RECLAMI: DOTT.SSA BARBARA MACINO

SEDE OPERATIVA UNICA: ROMA VIA FRANCESCO LAPARELLI 64/66

CONTATTI:

TEL 06/24304591

06/2427722

FAX 06/89281395

E-MAIL [info@ematolab.it](mailto:info@ematolab.it)

SITO [www.ematolab.it](http://www.ematolab.it)



## AUTORIZZAZIONI

Conferma di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale definitivo DCA U00162 del 31/8/2012

AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO DEL 09/04/2010 COME DA DOMANDA PROT. N.6753 DEL 05/02/08

### NOTA

Test analitici che possono richiedere test di conferma

Per i test analitici che posso richiedere test di conferma (ad esempio HIV o droghe) la tariffa proposta non include test di conferma. Ematolab non esegue direttamente test di conferma per HIV e droghe, ma si avvale del servizio di SERVICE (Synlab e Genoma)

Il paziente può decidere se eseguire o meno il test di conferma presso Ematolab secondo due modalità:

1. Facendone richiesta all'atto dell'accettazione: in tal caso sarà richiesto anche il saldo del costo dei test di conferma. In caso di test di screening negativo il costo del test di conferma sarà riaccreditato al paziente al momento del ritiro
2. Facendone richiesta a seguito di risultato positivo al test di screening: il laboratorio conserverà il campione in modo idoneo all'esecuzione del test di conferma per 30 giorni dall'esecuzione del test di screening eventualmente risultato positivo.