EMATOLAB

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE

CARTA DEI SERVIZI

Edizione 16 · 12 novembre 2026

Informazioni sui servizi, modalità di accesso e tutela del paziente

Via F. Laparelli 66 · 00176 Roma

www.ematolab.it

CARTA DEI SERVIZI

Ed. 16 12/11/2026

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.

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 riguardi.

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 piu' 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:

- mantenere e migliorare un sistema di gestione per la qualità, con monitoraggio di indicatori di processo, sicurezza, competenza del personale e soddisfazione degli utenti. L'eventuale certificazione ISO 9001 è dichiarata soltanto se effettivamente conseguita e in corso di validità.
- mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento applicabili alla struttura, verificandone periodicamente la permanenza e gli aggiornamenti regionali.

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 17.00 dal Lunedì al Venerdì e dalle ore 7.30 alle ore 12.30 del sabato, o inviando una e-mail direttamente all'indirizzo assistenza@ematolab.it o collegandosi sito 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:

Abbigliamento	*Colore*	*Mansione*
	**CAMICE BIANCO**	**PERSONALE SANITARIO MEDICO / BIOLOGO/INFERMIERE/TECNICO DI LABORATORIO**
	**TAILLEUR SCURO CON CAMICIA VERDE**	**SEGRETARIA**

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 pazienta 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:

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 si 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 fa 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 essere effettuato in contanti, con carta di debito o credito e con gli altri strumenti accettati dalla struttura, nel rispetto dei limiti e degli obblighi di tracciabilità previsti dalla normativa vigente. Le tariffe e gli eventuali costi aggiuntivi sono comunicati prima della prestazione.

CONSENSO INFORMATO

Prima dell'esecuzione delle prestazioni, l'utente riceve le informazioni sul trattamento dei dati personali e sanitari. L'informativa privacy di EMATOLAB è disponibile presso la struttura, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

La presa visione dell'informativa privacy è distinta dal consenso sanitario alla prestazione. Il trattamento dei dati necessari all'assistenza sanitaria avviene secondo le basi giuridiche applicabili, in particolare l'art. 9, par. 2, lett. h), del GDPR, senza richiedere un generico consenso privacy quale condizione per l'erogazione della prestazione.

Per gli esami che richiedono uno specifico consenso informato, questo viene acquisito prima della prestazione. Per il test HIV si applicano l'art. 5 della Legge 5 giugno 1990, n. 135 e le disposizioni regionali vigenti; il paziente riceve informazioni sul test, sui suoi limiti, sugli eventuali approfondimenti e sulla comunicazione riservata del risultato.

NOME DEL TEST	TIPO DI CONSENSO INFORMATO
HIV	Consenso informato HIV specifico

NOME DEL TEST	TIPO DI CONSENSO INFORMATO
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 fiscaleIl 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.

La consegna dei referti avviene all'interessato o a persona legittimata, previa verifica dell'identità e dell'eventuale delega. Su richiesta, i referti possono essere resi disponibili con modalità telematiche protette, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. SMS ed e-mail ordinaria non sono utilizzati per comunicare il contenuto di referti sanitari senza adeguate garanzie di sicurezza. Per i risultati HIV si applicano le specifiche tutele della Legge n. 135/1990.

CONSERVAZIONE DEI REFERTI E RICHIESTA COPIE

I referti e la relativa documentazione sono conservati secondo i tempi previsti dalla normativa applicabile e dal piano di conservazione documentale della struttura. L'interessato può richiedere copia della documentazione secondo le modalità comunicate dall'accettazione, nel rispetto della normativa sulla riservatezza.

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 Italia S.r.l.
Via Martiri delle Foibe 1
20900 Monza (MB) - IT
Partita IVA: IT00577680176

Synlab Italia S.r.l.
Codice fiscale: 00577680176
Eurofins Genoma Group Srl a Socio Unico
Via di Castel Giubileo 11 00138 Roma (RM) - IT
Partita IVA: IT05402921000
Codice fiscale: 05402921000

Gli esami inviati in service sono segnalati sul referto.

E' possibile richiedere preliminarmente, mediante una richiesta di preventivo, se gli esami richiesti siano destinati al service.

In caso di guasti strumentali o condizioni che impediscano ad Ematolab di elaborare i referti nelle tempistiche previste, Ematolab si riserva la possibilità di conferire al service esami normalmente prodotti internamente.

In tale evenienza l'informazione sarà riportata sul referto.

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	15GG
REFERTO URGENTE	3 ORE	GASTROENTEROLOGIA	5 GG
INFORMAZIONI	5 MINUTI	OTORINOLARINGOIAT.	15GG
LISTE ATTESA		**LISTE ATTESA**	
NESSUNA		NESSUNA	

RECLAMI E TUTELA DEL PAZIENTE

Gli utenti, direttamente o tramite soggetti legittimati, possono presentare osservazioni, segnalazioni e reclami relativi ai servizi e alla tutela dei propri diritti. I moduli sono disponibili presso l'accettazione; è inoltre possibile rivolgersi alla Direzione o al referente per i reclami.

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.

I reclami sono registrati e valutati dalla struttura. EMATOLAB si impegna a fornire un primo riscontro, di norma, entro 5 giorni lavorativi; quando sono necessari approfondimenti, comunica all'interessato i tempi previsti per la risposta conclusiva. Eventuali termini obbligatori stabiliti dalla normativa applicabile restano fermi.

Qualora la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente può chiedere un riesame alla Direzione e rivolgersi agli organismi di tutela competenti, secondo le procedure effettivamente applicabili alla struttura.

Le segnalazioni sono analizzate per individuare eventuali azioni correttive e migliorare la qualità del servizio.

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; 15.30-17.00 sabato 7,30-12,30

Orario prelievi: Dal lunedì al sabato ore 7.30-11.00

Orario ritiri referti:

Dal lunedì al venerdì

MATTINA ore 10.30-12.30

POMERIGGIO 15,30-17,00

Sabato

MATTINA dalle ore 10.30 alle ore 12,30

POMERIGGIO : CHIUSO

Domenica CHIUSO

RESPONSABILI/RECAPITI DIRETTORE SANITARIO: DOTT. SSA SARA LOTITO

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

SITO 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 HIV: SCREENING E ACCERTAMENTI DI CONFERMA

Il test HIV è eseguito previo consenso informato dell'interessato, ai sensi dell'art. 5, comma 3, della Legge n. 135/1990. Un risultato di screening reattivo o dubbio non costituisce da solo diagnosi definitiva: richiede gli approfondimenti previsti dal percorso diagnostico applicabile, anche mediante laboratorio esterno qualificato (service). EMATOLAB assicura la gestione del percorso secondo il DCA Regione Lazio n. U00030 del 30 gennaio 2018, Allegato tecnico 1, e le procedure vigenti.

Il paziente è informato della possibile necessità di ulteriori prelievi, delle modalità di esecuzione e degli eventuali costi aggiuntivi applicabili alle prestazioni private, comunicati preventivamente. La conferma di un risultato HIV reattivo non è presentata come un esame meramente facoltativo. Il risultato è comunicato esclusivamente all'interessato, secondo l'art. 5, comma 4, della Legge n. 135/1990.

Per altri esami che possono richiedere conferme analitiche, inclusi quelli tossicologici, modalità, tariffe e disponibilità degli accertamenti sono comunicate al paziente secondo le procedure specifiche della struttura.

Riferimenti normativi: Legge 5 giugno 1990, n. 135, art. 5; DCA Regione Lazio U00030/2018, Allegato tecnico 1; Regolamento (UE) 2016/679, artt. 9 e 13; D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni.