

**Prof. Giorgio Natalizi – LAD  
s.r.l.**

**Carta dei servizi**

LADZ DOC01

<b>DIRETTORE TECNICO</b>				
Dott.ssa Maria Rosaria Bracaglia	firma	<i>Maria Rosaria Bracaglia</i>	data	20/12/10
<b>RESPONSABILE QUALITA'</b>				
Dott.ssa Maria Rosaria Bracaglia	firma	<i>Maria Rosaria Bracaglia</i>	data	20/12/10
<b>AMMINISTRATORE</b>				
Gabriele Natalizi	firma	<i>Gabriele Natalizi</i>	data	27/12/20

Prof. Giorgio Natalizi – LAD – LABORATORIO ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI s.r.l. D.T.: Dott.ssa M.R.Bracaglia Via Zanardelli, 36 – Roma P.IVA 02150831002 Cod.Reg. 603801	Carta dei servizi	LADZ DOC01 Vers. 1.5 del 31/03/2025
---	-------------------	--

## STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE

Revisione	Motivo	Data Emissione
1.0	Prima emissione	04/06/2007
1.1	Aggiornamento agli ulteriori requisiti minimi in tema di accreditamento. Nomina nuovo Direttore Tecnico	04/04/2008
1.2	Aggiornamento legislativo D.Lgs. 81/08	15/05/2009
1.3	Aggiornamento legislativo D.Lgs. 106/09	15/09/2009
1.4	Aggiornamento legislativo	20/12/10
1.5	Nomina nuovo Amministratore Unico	27/12/20

Prof. Giorgio Natalizi – LAD – <b>LABORATORIO ACCERTAMENTI          DIAGNOSTICI s.r.l.</b> D.T.: Dott.ssa M.R.Bracaglia Via Zanardelli, 36 – Roma P.IVA 02150831002 Cod.Reg. 603801	Carta dei servizi	LADZ DOC01 Vers. 1.5 del 31/03/2025
--	-------------------	--

## SCOPO

La presente Carta dei servizi, garante della qualità, vuole essere una guida sicura ai servizi del laboratorio analisi cliniche 'Prof. Giorgio Natalizi – LAD s.r.l.'.

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di fornire alla propria utenza una informazione corretta e obiettiva; il contenuto della Carta viene diffuso presso l'utenza con le forme più opportune.

## VALIDITA'

Le indicazioni contenute nel presente documento hanno validità per il laboratorio analisi cliniche 'Prof. Giorgio Natalizi – LAD s.r.l.'.

Tale documento costituisce proprietà esclusiva del laboratorio analisi cliniche 'Prof. Giorgio Natalizi – LAD s.r.l.' e non può essere riprodotto, parzialmente o integralmente senza l'autorizzazione preventiva della società.

## RIFERIMENTI

- [1] Legge n. 4/2003: legge generale su autorizzazione alla realizzazione, autorizzazione all'esercizio e accreditamento;
- [2] DGR n. 636/2007: ulteriori requisiti minimi per l'accreditamento;
- [3] DGR n. 424/2006: requisiti minimi per tutte le altre attività;
- [4] Regolamento regionale n. 2/2007;
- [5] DGR n. 160/2007: termini per rinnovo autorizzazione e procedure;
- [6] Circolare 2 aprile 2007, prot. 37627
- [7] Documento della qualità  
 "LADZ DQ01 - QUALITA - Documento Qualità.doc"
- [8] Accettazione e consegna documentazione al cliente  
 "LADZ PO08 – QUALITA – Accettazione e consegna documentazione al cliente.doc"
- [9] Questionario per la rilevazione della soddisfazione della clientela  
 "LADZ MD13 - QUALITA - SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.doc"

## ALLEGATI

Elenco prestazioni erogabili

## INDICE GENERALE

<b>1 LA STRUTTURA</b>	<b>9</b>
1.1 Generalità: Presentazione Aziendale	9
1.2 Centro dati	10
1.2.1 Presentazione del sistema	10
1.2.2 Tutela della riservatezza	10
<b>2 SERVIZI</b>	<b>11</b>
2.1 Generalità	11
2.2 Offerta	11
2.3 Responsabilità	11
2.4 Qualità	11

2.5 Segreteria e accettazione del paziente	11
2.6 Privacy	12
2.7 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame	12
2.7.1 Preaccettazione	12
2.7.2 Accettazione	12
2.7.3 Prelievo	12
2.7.4 Area analitica	12
2.7.5 Segreteria	12
<b>3 GARANZIE</b>	<b>13</b>
3.1 Generalità	13
3.2 Gestione dei reclami	13
3.3 Archiviazione documentazione e analisi	13
3.4 Strumenti di verifica	14
3.5 Gestione dei questionari	14
<b>4 INFORMAZIONI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>15</b>
4.1 Generalità	15
4.2 Consegna esame	15
4.3 Pagamento prestazioni	15
<b>5 DOVE SIAMO</b>	<b>16</b>
<b>6 DIFFUSIONE CARTA SERVIZI</b>	<b>16</b>
<b>7 MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO</b>	<b>16</b>
<b>INDICE FIGURE</b>	
FIGURA 1 - COME RAGGIUNGERCI	16

## LA STRUTTURA

### Obiettivo

Fornire una descrizione della struttura

### 2.1 Generalità: Presentazione Aziendale

Il laboratorio analisi cliniche LAD s.r.l. del Prof. Giorgio Natalizi è dal 1980 punto di riferimento della popolazione per le analisi cliniche.

Da sempre si è contraddistinto per una continua crescita in termini di dimensioni, nel numero dei pazienti e nell'attenzione ad essi dedicata.

Dal 1980 il laboratorio è convenzionato con le varie sigle che si sono susseguite nel tempo, attualmente è accreditato n.603801 con il S.S.N./S.S.R.

Fin dagli inizi si è contraddistinto per la puntuale applicazione delle normative, sia strutturali che organizzative.

Il laboratorio ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Clienti.

E' per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato:

- ottimizzando i rapporti organizzativi
- aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale
- fornendo trasparenza ai processi aziendali
- partecipando a meticolosi Controlli di Qualità esterni ed interni
- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico scientifica
- personale altamente qualificato comprendente medici specialisti, tecnici, amministrativi e consulenti
- n° di pazienti potenziali superiore a 7500 l'anno

Il nostro servizio di ricezione è abilitato a fornire qualsiasi chiarimento sull'erogazione delle nostre prestazioni nella costante tutela del diritto alla riservatezza dell'utente/paziente e nel rispetto dei suoi bisogni garantendo l'uguaglianza di trattamento nelle offerte al pubblico, senza distinzione di età, etnia, lingua, nazionalità, religione, condizioni fisiche e psichiche.

Il nostro personale, gentile, cortese e disponibile è inoltre impegnato nell'operare secondo criteri di imparzialità, di trasparenza e di chiarezza nelle comunicazioni con gli utenti anche riguardo alle tipologie degli esami e alle caratteristiche dei materiali utilizzati.

Per ogni ulteriore chiarimento il nostro personale resta comunque a disposizione.

L'obiettivo del laboratorio è di agevolare e favorire, sul territorio di ROMA, l'attività dei medici di base e di tutti gli specialisti che richiedono un controllo ematoclinico specifico. Professionalità e personalizzazione del servizio sono i valori su cui si fonda il nostro rapporto con clienti/Pazienti e medici.

Lo stile di lavoro dello staff del laboratorio è improntato ad alta professionalità e a flessibile personalizzazione dei servizi nelle attività relazionali fra di noi e con la nostra utenza.

Particolare cura è prestata al livello di qualità dell'ambiente: consci dei bisogni di serenità e di rassicurazione del delicato utente che è il paziente gli forniamo tutto il materiale esplicativo cartaceo oltre ad una costante disponibilità interattiva del personale nel pieno rispetto del suo diritto di non perdere tempo e del nostro dovere deontologico di tutela e riservatezza.

Prof. Giorgio Natalizi – LAD – <b>LABORATORIO ACCERTAMENTI          DIAGNOSTICI s.r.l.</b> D.T.: Dott.ssa M.R.Bracaglia Via Zanardelli, 36 – Roma P.IVA 02150831002 Cod.Reg. 603801	Carta dei servizi	LADZ DOC01 Vers. 1.5 del 31/03/2025
--	-------------------	--

## 2.2 Centro dati

### Presentazione del sistema

Per la gestione delle attività, il corretto flusso delle informazioni e la qualità del servizio erogato, il laboratorio ha definito un Sistema Informatico che gestisce il processo dal momento dell'acquisizione dei dati anagrafici del cliente fino al momento del rilascio delle risposte ed il successivo salvataggio di tutti i dati.

Esso si appoggia su:

- software a supporto degli apparecchi;
- software di elaborazione dei dati;

i controlli sono concepiti e architettati sulle specifiche esigenze logistiche e sostanziali dell'azienda e prevedono una sofisticata procedura di controllo di qualità, di passaggio delle informazioni, nonché di protezione e di sicurezza a cui si affianca un elaborato sistema di salvataggio giornaliero e periodico di tutti i dati acquisiti.

L'intera struttura del laboratorio è funzionale al raggiungimento della qualità in ogni segmento dei processi produttivi con particolare attenzione alla precisione, alla sicurezza ed alla riservatezza indispensabile nel rapporto col pubblico.

Esso contiene al suo interno la procedura per l'assicurazione della qualità che individua e regola le competenze di tutti gli operatori del processo di gestione, di controllo e di miglioramento del Sistema mediante sottoprocedure di routine di:

- verifiche ispettive interne;
- gestione delle azioni correttive e preventive;
- riesame del Sistema Gestione Qualità (SGM);
- stesura periodica del piano di miglioramento;
- analisi dei dati;
- controllo della documentazione;
- correzione dei dati;
- analisi del grado di soddisfazione del cliente.

### Tutela della riservatezza

Tutti i terminali del nostro sistema informatico sono protetti tramite apposite misure di sicurezza, ne è quindi inibito l'accesso ai non addetti ai lavori; ci preme specificare che nessun operatore ha accesso illimitato alla banca dati: in altre parole la fruibilità della banca dati è limitata ai dati giornalieri e ad alcuni segmenti delle procedure a seconda della postazione occupata dal singolo operatore all'interno dell'organigramma dell'intero processo produttivo.

## SERVIZI

### Obiettivo

Elencare l'offerta del laboratorio e descrivere i modi con cui vengono erogati i servizi

### 3.1 Generalità

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi; inoltre tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino con il loro nome appeso al camice o agli abiti civili.

Esiste apposita segnaletica che regola la distanza e l'accesso al bancone di accettazione tale da personalizzare ogni singolo caso.

Il laboratorio, all'interno della propria struttura, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

### 3.2 Offerta

All'interno del laboratorio è possibile effettuare i seguenti esami:

- Chimica clinica
- Immunoenzimatica
- Batteriologia
- Microbiologia
- Ematologia

### 3.3 Responsabilità

La responsabilità del laboratorio analisi è del direttore tecnico Dott.ssa Maria Rosaria Bracaglia che, attraverso un organigramma e un mansionario, attribuisce le deleghe di responsabilità, in modo da controllare al meglio l'andamento della struttura.

### 3.4 Qualità

Il laboratorio, nell'intento di garantire i massimi standard di qualità sui servizi offerti, garantisce:

- Miglioramento continuo;
- Massima soddisfazione del cliente;
- Controllo dei dati analitici.

Inoltre, partecipa a programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ).

### 3.5 Segreteria e accettazione del paziente

La segreteria è a disposizione della clientela, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00, nella giornata del sabato l'orario è dalle ore 8:00 alle ore 12:00. Per informazioni è possibile contattare il nostro personale ai seguenti numeri:

Tel. 066869350

Fax. 066833222

I prelievi si effettuano senza appuntamento, mentre per i prelievi a domicilio è richiesto l'appuntamento.

Il cliente che giunge al laboratorio di analisi viene accolto dal personale preposto che lo informa sul percorso da seguire, controlla le richieste, ritira il materiale biologico e assegna il numero per l'accettazione. Dopo l'accettazione il cliente viene inviato presso la sala prelievi.

### 3.6 Privacy

La legislazione in vigore richiede il consenso da parte del cittadino per l'utilizzo e il trattamento di dati personali.

Il laboratorio analisi attua le disposizioni previste dal codice 196/03.

### 3.7 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame

#### Preaccettazione

- Informazioni riguardanti l'esame

#### **Accettazione**

- Controllo della richiesta e dei documenti
- Ritiro eventuale materiale biologico e controllo
- Assegnazione di un numero di accettazione
- Eventuale redazione foglio privacy
- Pagamento
- Consegna foglio ritiro con eventuale delega

#### **Prelievo**

- Chiamata da parte del medico del cliente tramite numero progressivo di accettazione
- Esecuzione del prelievo
- Congedo del cliente se non si manifestano problemi
- Trasporto dei prelievi e dei campioni biologici verso l'area analitica

#### **Area analitica**

- Controllo e preparazione dei prelievi e dei campioni biologici
- Preparazione delle apparecchiature
- Analisi dei campioni o loro stoccaggio
- Controllo dei risultati
- Produzione dei valori
- Validazione dei referti

#### **Segreteria**

- Prepara la fattura
- Conserva (in appositi cassetti chiusi con chiave) e consegna i referti su richiesta del paziente

Prof. Giorgio Natalizi – LAD – <b>LABORATORIO ACCERTAMENTI          DIAGNOSTICI s.r.l.</b> D.T.: Dott.ssa M.R.Bracaglia Via Zanardelli, 36 – Roma P.IVA 02150831002 Cod.Reg. 603801	Carta dei servizi	LADZ DOC01 Vers. 1.5 del 31/03/2025
--	-------------------	--

#### Fattori di qualità

- a) Informazioni generali sullo svolgimento dell'esame
- b) Questionario di gradimento
- c) Possibilità di reclamo
- d) Indicazioni e percorsi interni
- e) Disponibilità Carta dei Servizi
- f) Indicazioni chiare sui costi, sulle modalità e sui tempi di consegna dell'esame
- g) Tempi di esecuzione/consegna dell'esame
- h) Un operatore sanitario che accompagna il paziente nelle sale d'esame e nei trasferimenti interni
- i) Sala d'attesa con posti a sedere
- l) Servizi igienici accessibili per pazienti ed accompagnatori

Altri fattori di qualità nell'erogazione dei Servizi da parte del laboratorio considerati nella Carta dei Servizi:

- completezza e chiarezza dell'informazione;
- rispetto dell'ordine di prenotazione e/o registrazione (salvo eccezioni previste e motivate);
- accoglienza e comfort nell'attesa e nell'esecuzione dell'esame diagnostico;
- condizioni igienico - sanitarie;
- consenso informato.

#### 4.4 Strumenti di verifica

Per verificare il rispetto dei livelli di servizio indicati nella presente Carta dei Servizi e di quelli che verranno stabiliti in altra documentazione, verranno effettuate rilevazioni a campione sul rispetto di quanto indicato. Verrà inoltre effettuata una rilevazione sistematica sul rispetto degli standard di sicurezza a garanzia e tutela della salute dei propri pazienti e del personale impegnato nell'erogazione dei servizi. Tale verifica viene effettuata di concerto tra i professionisti che operano all'interno del laboratorio. Rilevazione sistematica del gradimento degli utenti, attraverso un questionario di Customer Satisfaction. Rilevazione a campione sulla consegna di tutta la documentazione richiesta a medici e pazienti.

#### 4.5 Gestione dei questionari

Periodicamente, il laboratorio, come detto, effettua una rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente e della sua percezione riguardo alle attività effettuate/servizio erogato.

Tali indagini possono essere svolte mediante questionari da sottoporre ai pazienti (relative alla qualità del servizio).

In ogni caso, vengono:

- stabiliti degli indicatori di qualità;
- effettuato un monitoraggio degli indici ottenuti ad intervalli prestabiliti;
- effettuati interventi nel caso in cui siano presenti lamentele ripetitive o gravi mediante Azioni Correttive.

## INFORMAZIONI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

### Obiettivo

Fornire le informazioni necessarie per l'esecuzione delle prestazioni all'interno del laboratorio

### 5.1 Generalità

Per tutte le indagini è richiesto il digiuno di almeno 6-8 ore e l'assunzione di un pasto leggero la sera precedente, salvo specifiche indicazioni.

### 5.2 Consegna esame

Il referto da consegnare al paziente viene stampato e successivamente chiuso in busta oppure inviato per posta elettronica come file protetto da password, in accordo con la legge sulla privacy.

### 5.3 Pagamento prestazioni

E' possibile pagare le prestazioni in uno dei seguenti modi:

- Assegni;
- Contanti;
- Bancomat e carte di credito.

Ricordiamo alla gentile clientela che è garantito il massimo rispetto della privacy nella gestione dei dati relativi alla fatturazione.

## DOVE SIAMO

### Obiettivo

Descrivere come raggiungere il laboratorio con l'ausilio di una cartina stradale

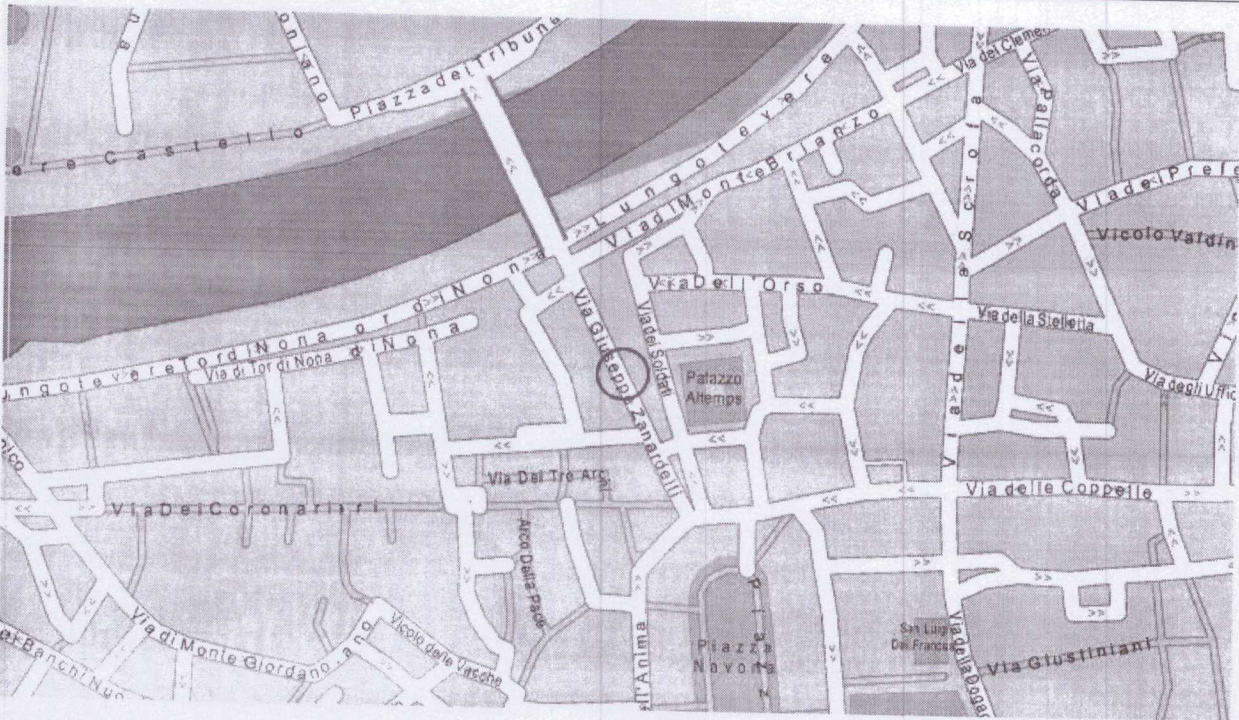


Figura 1 - Come raggiungerci

## DIFFUSIONE CARTA SERVIZI

La presente Carta dei Servizi sarà disponibile in unica copia di consultazione, nelle sale di attesa.

## MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO

Ai nostri utenti viene regolarmente consegnato un modulo di gradimento che una volta compilato rappresenta la base dialettica del costruttivo scambio che abbiamo instaurato con la nostra utenza e che ci ha permesso, negli anni, di migliorare costantemente il livello delle nostre prestazioni.

Servizi amministrativi

Orari

Il laboratorio è aperto dal lunedì al sabato con gli orari indicati in precedenza

Telefono 066869350