



CARTA DEI SERVIZI

ANALISI CLINICHE TRASTEVERE s.r.l.

AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001:2015

N° IT251878

Validazione	Dott. Eugenio Carbone
Approvazione	Dott.ssa Elisa Antonelli

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 2 di 14

INDICE GENERALE

		PAG.
1	Presentazione dell'Azienda	3
2	Norme di riferimento	4
3	Struttura	4
4	Personale in organico	5
5	Orari e modalità di accesso	6
5.1	Documenti necessari	6
5.2	Consenso informato e Notizie Cliniche	7
5.3	Ritiro referti	7
6	Partecipazione alla spesa sanitaria	8
7	Esenzione Ticket per reddito	9
8	Servizi accessori	10
9	Principi fondamentali	11
10	Accoglienza e tutela degli utenti	12
11	Contatti	13
12	Come raggiungerci	13

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 3 di 14

1. PRESENTAZIONE AZIENDA

Il laboratorio Analisi Cliniche Trastevere s.r.l. è un centro che opera in diagnostica strumentale e di laboratorio, microbiologia, virologia ed in Medicina del lavoro. Svolge la sua attività sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sia in forma privata con cittadini e Aziende. Risulta accreditato con il SSR della Regione Lazio secondo DCA n. U00368 del 27/11/2012 (ASL di appartenenza RM-A). Opera anche come poliambulatorio in regime privato (autorizzato con decreto U00488 del 16-10-2015). Le attività autorizzate sono: cardiologia, dermatologia, medicina del lavoro, otorinolaringoiatria, urologia, angiologia.

In coerenza con la propria MISSION fin dagli inizi ha avuto tra i suoi obiettivi la puntuale applicazione delle normative, sia strutturali che organizzative, ponendo particolare attenzione ai processi di formazione del personale, alla completa soddisfazione dei propri Clienti, alla appropriatezza, alla comunicazione avendo pertanto come scopo ultimo la Qualità Totale.

Da gennaio 2020 è stata costituita l'aggregazione dei laboratori Analisi Cliniche Trastevere ed Analisi Cliniche Iperione in relazione a disposizioni regionali. L'aggregazione, grazie all'elevato livello tecnologico ed organizzativo, soddisfa i requisiti di qualità, efficienza e razionalizzazione dei costi e risorse auspicati dalla legislazione sanitaria. La rete è disciplinata da uno statuto mentre procedure interne definiscono le attività delle diverse aree di lavoro che si avvalgono di un sistema di gestione informatizzato che permette il passaggio dei dati in tempo reale e con assoluta precisione fino alla fase di refertazione. Sono rispettate le normative relative al trasporto campioni. Gli esami specialistici non effettuabili presso i laboratori della rete vengono avviati in service presso laboratori altamente qualificati (Genoma - Bios).

È politica del laboratorio fornire ai propri utenti servizi che soddisfino i loro bisogni e le loro attese, garantendo un elevato livello di qualità. Con l'adozione di questa carta dei servizi il laboratorio dichiara e comunica agli utenti i propri impegni

E' per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie è costantemente monitorato e migliorato:

- analizzando e ottimizzando costantemente i rapporti organizzativi;
- aumentando il coinvolgimento, i fattori stimolanti e l'aggiornamento periodico del personale, investendo risorse nel patrimonio strumentale rigorosamente adeguato

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 4 di 14

all'evoluzione tecnico-scientifica, nonché prestando particolare attenzione al delicato processo comunicativo di tutto il personale nei confronti dei pazienti/clienti e verso i medici specialisti e di base;

- fornendo trasparenza su tutti i processi aziendali;
- aderendo a meticolosi Controlli di Qualità esterni ed interni;
- selezionando personale altamente qualificato comprendente medici, biologi, tecnici di laboratorio, informatici.

La presente carta del servizio è a disposizione dell'utenza e viene fornita a chiunque ne faccia richiesta. Una copia viene inviata alle organizzazioni di tutela degli utenti.

2. NORME DI RIFERIMENTO

La presente "carta dei servizi" è redatta in conformità alle seguenti norme :

- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19-5-1995 "schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- Ministero della Sanità –Linea guida n° 2/95 "Attuazione della carta dei servizi del Servizio Sanitario Nazionale.

3. STRUTTURA

Il centro svolge la sua attività all'interno di una struttura di circa 160 mq, moderna ed attrezzata con la seguente suddivisione degli ambienti :

AREA DI ACCESSO AL PUBBLICO

- ACCETTAZIONE
- SALA D' ATTESA
- SALA PRELIEVI
- 2 TOILETTES (di cui una per disabili)
- 2 STUDI

AREA RISERVATA AL PERSONALE

- SETTORE DI MICROBIOLOGIA
- SETTORE DI CHIMICA-CLINICA
- IMMUNOMETRIA
- EMATOLOGIA
- STUDIO DIREZIONE TECNICA
- SPOGLIATOIO PERSONALE
- TOILETTE PERSONALE
- MAGAZZINO

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggiore comfort per operatori e pazienti. Ogni settore del laboratorio è collegato attraverso un sofisticato sistema ad una rete informatica interna.

4. PERSONALE IN ORGANICO

<u>Rappresentante Legale:</u>	Gherardo Cosolo
<u>RGSQ:</u>	Dr. Eugenio Carbone
<u>Direttore Tecnico:</u>	Dott.ssa Antonelli Elisa
<u>Direttore Sanitario</u>	Dr. Vittorio Ferraro
<u>Medico Prelevatore:</u>	Dr. Vittorio Ferraro
<u>Biologa:</u>	Dott.ssa Antonini Alessandra
<u>Tecnici di Laboratorio e Segretarie:</u>	Federica Troncacci Cirillo Claudia Spampinato Noemi

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 6 di 14

5. ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

ORARIO PRELIEVI:

Dal Lunedì al Sabato: dalle ore 7:00 alle ore 10:30

IMPORTANTE: La prenotazione è necessaria esclusivamente per i pazienti usufruenti del SSN (per contingentamento del budget regionale). La prenotazione può essere effettuata tramite mail all'indirizzo analisiclinichetrastevere@gmail.com o direttamente presso gli sportelli della segreteria. Sono salvaguardate le urgenze che vengono accettate in giornata. E' possibile effettuare gli esami senza prenotazione, in forma privata, usufruendo di una tariffa agevolata. Utenti in condizioni di fragilità psico-fisica (donne in gravidanza, disabili, anziani, minori etc) vengono gestiti con precedenza e con particolare attenzione nelle fasi di erogazione del servizio.

RITIRO REFERTI:

*Dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 10:30 alle ore 13:00
dalle ore 15:00 alle ore 18:00*

Il sabato: dalle ore 10:30 alle ore 13:00

5.1 DOCUMENTI NECESSARI PER EFFETTUARE LE ANALISI

A) **Analisi in convenzione:**

- prescrizione medica su ricettario regionale;
- tessera sanitaria od altro documento di identità.

B) **Analisi in forma privata:**

- tessera sanitaria od altro documento di identità.

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 7 di 14

5.2 CONSENSO INFORMATO OBBLIGATORIO E DOCUMENTI

- Privacy (trattamento dati);
- Consenso per effettuazione test HIV;
- Consenso per curve da carico (OGGT) e Breath test;
- Consensi per effettuazione Test molecolare per Sars-CoV 2;
- Modulo notizie cliniche: HPV, Es. citologico, Gastropanel, Dermatofiti, Tipizzazione linfocitaria, Arbovirosi.

5.3 RITIRO DEI REFERTI

Il ritiro dei referti deve essere effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13 e dalle 15.00 alle 18.00, Il sabato soltanto dalle ore 10.30 alle 13.00. Può ritirare il diretto interessato o un suo delegato (modello di delega da richiedere in segreteria) fornito di modulo ritiro e documento di riconoscimento del delegante. Sul modulo ritiro che viene consegnato al momento del prelievo sono indicati gli esami effettuati con il loro costo ed il giorno del ritiro.

Il ritiro può essere effettuato anche online accedendo alla sezione “REFERTI ON LINE” sul sito www.labtrastevere.it tramite le credenziali generate automaticamente dal sistema gestionale in fase di accettazione.

Il ritiro dei referti HIV deve essere effettuato esclusivamente dall’interessato; non è ammessa né la delega né l’invio on line.

Di norma gli esami di routine di chimica clinica ed ematologia possono essere consegnati nel pomeriggio dello giorno successivo al prelievo. Esami urgenti possono essere consegnati entro le ore 15 del giorno del prelievo.

Nel caso di mancato ritiro del referto entro 60 giorni, per disposizioni di legge , all’utente verrà addebitato l’intero costo degli esami.

Il servizio di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi di ritiro dei referti, la somministrazione di questionari di gradimento. Tutte le informazioni sono reperibili anche sul sito web del laboratorio all’indirizzo www.labtrastevere.it .

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 8 di 14

E' anche disponibile una utile guida pratica (brochure informativa) che riporta tra l'altro:

- le istruzioni necessarie per la preparazione all'analisi;
- Informazioni sulle modalità di accesso, tempi di consegna, esenzioni e servizi accessori.

Il pagamento può essere effettuato negli orari di apertura del servizio, sia di mattina che di pomeriggio, in contanti, con assegno o con carta di credito-bancomat.

6. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Nella seguente tabella è possibile visionare la partecipazione sanitaria da parte dell'utente:

<u>Classificazione Paziente</u>	<u>Costo delle Prestazioni</u>	<u>Obbligo di ricetta medica</u>	<u>Pagamento del Ticket</u>
Non Esente	Impegnativa di costo inferiore a € 36,15 con SSN	Si	Applicazione tariffario SSN fino a € 36,15
Non Esente	Impegnativa di costo superiore a € 36,15 con SSN	Si	La quota eccedente a € 36,15, resta a carico del SSN
Esenzione Parziale	Qualsiasi importo riferito al codice di Esenzione	Si	Il paziente non paga le prestazioni, esclusi gli esami non erogati in regime di SSN
Esenzione Totale	Qualsiasi importo riferito al codice di Esenzione	Si	Il paziente non paga le prestazioni, esclusi gli esami non erogati in regime di SSN
Esenzione per Gravidanza	Qualsiasi importo riferito al codice di Esenzione	Si	Il paziente non paga le prestazioni, esclusi gli esami non erogati in regime di SSN

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 9 di 14

7. ESENZIONE TICKET PER REDDITO

Per le esenzioni ticket per reddito codice E01, E02, E03 ed E04 non viene rilasciato il tesserino.

Coloro ai quali viene riconosciuto il diritto all'esenzione per reddito sono esentati dal pagamento del ticket per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche.

Hanno diritto all'esenzione ticket per reddito:

- E01: Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare complessivo inferiore a € 36.165,98 (ex art. 8 c 16 legge 537/1993 e s.m.i.);
- E02: Disoccupati iscritti a un Centro per l'Impiego che hanno rilasciato dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (e loro familiari a carico) con reddito familiare inferiore o pari a € 8.263,31, incrementato a € 11.362,65 in presenza del coniuge, e in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico (ex art. 8 c 16 legge 537/1993 e s.m.i.);
- E03: Soggetti titolari (o a carico di altro soggetto titolare) di Assegno (ex pensione) Sociale (ex art. 8 c 16 legge 537/1993 e s.m.i.);
- E04: Soggetti titolari (o a carico di altro soggetto titolare) di Pensione al Minimo, con più di 60 anni e reddito familiare inferiore o pari a € 8.263,31 incrementato a € 11.362,65 in presenza del coniuge, e in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico (ex art.8-c. 16 legge 537/1993 e s.m.i.).

Il diritto all'esenzione ticket per reddito è riconosciuto solo se il medico che effettua la prescrizione indica nella ricetta il codice di esenzione (E01, E02, E03, E04).

All'atto della prescrizione il medico di medicina generale/pediatra di famiglia/medico specialista potrà verificare, su esplicita richiesta dell'assistito, la presenza dell'assistito nell'elenco degli esenti per reddito e riportare il codice di esenzione sulla ricetta del SSN.

Con il DCA (Decreto Commissario ad Acta della Regione Lazio) n. U00158/2014 sono stati introdotti nuovi codici di esenzione che riguardano:

- i minori di 18 anni collocati fuori dalle famiglie di origine a seguito di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea, richiedenti protezione internazionale, in possesso di permesso di soggiorno o cedolino o modulo CE

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 10 di 14

nominativo, rilasciato dalla questura;

- Cittadini comunitari non iscritti né scrivibili al SSR privi di copertura sanitaria, in possesso del tesserino ENI, aventi meno di 6 o più di 65 anni
- Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea, non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in possesso di tesserino STP con meno di 6 o più di 65 anni.

La richiesta su ricettario regionale deve essere correttamente compilata secondo le norme vigenti: Cognome e Nome, indirizzo di residenza, codice fiscale, eventuale codice esenzione, sigla Asl di appartenenza e data.

Le impegnative hanno la validità di 6 mesi dalla data del rilascio e non possono contenere più di 8 esami per richiesta. Le impegnative incomplete non conformi non possono essere accettate. L'ufficio accettazione per tutto l'orario di servizio è disponibile telefonicamente per fornire informazioni; altresì i pagamenti possono essere effettuati sia di mattina che di pomeriggio tramite contanti, bancomat, carta di credito o assegno.

8. SERVIZI ACCESSORI

- Prelievi a domicilio su prenotazione;
- Invio referti on line tramite rilascio di password personale di accesso;
- Commento del referto da parte di un laureato competente in Medicina di laboratorio, rimandando comunque sempre al medico curante per ogni eventuale decisione sul trattamento clinico;
- Misurazione gratuita della pressione;
- Rapporti di consulenza sulla medicina di laboratorio e su casi clinici specifici con i medici di medicina generale e le strutture di ricovero nella eventualità di necessità di coordinamento per la continuità assistenziale attraverso l'instaurazione di rapporti personali e funzionali diretti;
- La Struttura fornisce, previa identificazione dell'utente, eventualmente anche su delega, copia della documentazione sanitaria;
- La struttura nell'ambito della propria attività non svolge e non partecipa ad attività di

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 11 di 14

ricerca.

I clienti possono richiedere controlli e/o test aggiuntivi (in relazione alla stabilità degli analiti) in quanto il laboratorio conserva i campioni per sette giorni.

9. PRINCIPI FONDAMENTALI

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l. è impegnato a garantire, nello svolgimento della sua attività :

- Uguaglianza dei diritti
- Imparzialità nell'erogazione dei servizi
- Efficienza ed efficacia delle prestazioni
- Partecipazione
- Umanizzazione
- Informazione
- Tutela

La Struttura fa propri i principi enunciati nella carta Europea dei Diritti del Malato (Bruxelles, 15/11/2002), adottando integralmente il documento.

Il servizio viene erogato secondo regole uguali e imparziali per tutti a prescindere dal sesso, dalla razza, lingua, religione in modo da garantire qualità, efficienza ed efficacia. Le attività sono finalizzate all'effettiva risoluzione di bisogni sanitari valutando al contempo le risorse impiegate e necessarie per la erogazione delle prestazioni. Le prestazioni sono erogate nel rispetto della dignità della persona soprattutto in particolari circostanze di deficit fisico e psicologico.

Le organizzazioni di volontariato sono titolari di rapporto privilegiato per l'accesso al servizio e la struttura assicura al bisogno l'intervento dei servizi sociali e fornisce riferimenti sugli organi di tutela dei pazienti. Secondo i livelli di competenza e responsabilità il personale fornisce informazioni chiare, complete e riservate secondo le modalità fornite dai codici deontologici.

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 12 di 14

10. ACCOGLIENZA E TUTELA DEGLI UTENTI

Analisi Cliniche Trastevere ha posto particolare attenzione al processo di umanizzazione ideando e attuando processi di miglioramento dell'accoglienza mirati a ridurre i tempi di attesa ed assicurare il benessere termico ed acustico dell'ambiente. La qualità del servizio viene monitorata mediante indagini sulla soddisfazione degli utenti (questionari). Il Responsabile gestione qualità è tenuto a verificare il rispetto degli impegni assunti con la carta del servizio ed in presenza di eventuali inadempienze assume le iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti nella carta del servizio. Nell'ambito della propria attività di autovalutazione il servizio effettua periodicamente degli audit interni finalizzati alla verifica del rispetto dei diritti degli utenti.

E' disponibile presso la segreteria un modulo per eventuali reclami o segnalazioni.

La Direzione è impegnata a rispondere per iscritto a eventuali reclami scritti entro 48 ore. In fase di accettazione viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto previsto dal R.E. 679/2016.

Il titolare del trattamento dei dati personali, rappresentato dall'AU assicura il segreto professionale di tutti gli operatori della struttura per quanto riguarda la raccolta, la registrazione, la conservazione e la consultazione dei dati.

Per garantire e migliorare la qualità del servizio, la Direzione del centro "Analisi Cliniche Trastevere s.r.l." ha scelto di attuare un Sistema di gestione della Qualità conforme alle norme UNI EN ISO.

Punto di forza del centro è la puntuale applicazione delle normative, sia strutturali che organizzative, a garanzia della validità dei processi di produzione interna e della qualità totale.

In questo contesto, il servizio persegue l'obiettivo di fornire ai propri clienti servizi conformi agli standard definiti, elevandone il livello e la quantità nell'ottica del miglioramento continuo.

A tal fine la struttura si avvale di indicatori tra i quali:

- Rispetto dei tempi di attesa previsti per l'accettazione e la consegna dei referti;
- Traguardi analitici per CQI e VEQ (controlli di qualità interni ed esterni);
- Raggiungimento soddisfazione utenti tramite questionari di gradimento.

Analisi Cliniche Trastevere s.r.l.	CARTA DEI SERVIZI	CDS Rev. 5 del 9/12/2024
		Pag. 13 di 14

11. CONTATTI

Analisi Cliniche Trastevere

Indirizzo: Via di San Francesco a Ripa n.° 110, 00153, Roma

Numero di Telefono: + 39 06 5800605 / 06 58157720

Numero di Cellulare: + 39 347 6801912

Mail: analisiclinichetrastevere@gmail.com

Pec: lab.trastevere@pec.it

Sito: www.labtrastevere.it

12. COME RAGGIUNGERCI

Il Laboratorio si trova nel quartiere Trastevere, in via di San Francesco a Ripa n.° 110.

ATAC:

- TRAM n.3 da Piramide o dalla Stazione Trastevere, fermata Piazza Mastai;
- BUS n.44 o 75, la fermata è Via Morosini;
- TRAM n.8 da Piazza Venezia o dalla Stazione Trastevere, fermata Piazza Mastai;
- BUS H, fermata Piazza Mastai.

METRO:

- Linea B: fermata Piramide + TRAM n. 3;
- Trenino Roma – Lido, capolinea Porta San Paolo + TRAM n.3.

TRENI:

- Treno Termini – Fiumicino, fermata Stazione Trastevere + TRAM n.3.

