



CASA DI CURA PRIVATA

Santo Volto

CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO ANALISI CLINICHE

In conformità al DPCM 19 maggio 1995

SOMMARIO

Contatti.....	4	Documentazione da presentare.....	13
Presentazione del servizio	5	Ritiro referti.....	14
Convenzioni assicurative.....	6	Modalita' di preparazione al prelievo	14
Convenzioni con aziende.....	7	Esami in service.....	15
Presentazione della casa di cura Santo Volto.....	8	Prelievi a domicilio	15
La carta dei servizi.....	10	Categorie persone fragili	15
Principi guida ai quali si ispira la policy del laboratorio analisi	11	Aree tecniche del laboratorio analisi.....	17
Organizzazione del servizio	12	Fattori, indicatori di processo e standard di qualita'	18
Accesso al servizio	13	Meccanismi di tutela e verifica.....	23
Informatizzazione.....	13	Sicurezza covid	24
Modalita' di pagamento.....	13	Privacy	26

CONTATTI



RECEPTION
(LUN - VEN ORE 7:30 - 20:00 / SAB ORE 8:00 - 18:00)
06 5729921

SALA PRELIEVI
06 572992.223

LABORATORIO ANALISI
06 572992.222

Autorizzazione Regionale N. 410862 del 23-09-2020 | Approvato da AU | REV. 13 del 2024

DENOMINAZIONE Casa di Cura **Santo Volto**
*LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE, EMATOLOGICHE,
IMMUNOLOGICHE E MICROBIOLOGICHE*

UBICAZIONE Piazza Tempio di Diana, 12 - 00153 Roma

DIRETTORE LABORATORIO E RESPONSABILE QUALITÀ
Dr.ssa Valentina Staderini
SPECIALISTA IN PATOLOGIA GENERALE

CONVENZIONI ASSICURATIVE

<i>ALLIANZ</i>	Analisi Cliniche
<i>ASSICURAZIONI GENERALI</i>	Analisi Cliniche
<i>ASSIRETE</i>	Analisi Cliniche
<i>AXA CARING</i>	Analisi Cliniche
<i>BLUE ASSISTANCE</i>	Analisi Cliniche
<i>CASAGIT</i>	Analisi Cliniche
<i>CASPIE</i>	Analisi Cliniche
<i>CIGNA</i>	Analisi Cliniche
<i>DE BESI</i>	Analisi Cliniche
<i>FASDAC</i>	Analisi Cliniche
<i>FASI</i>	Analisi Cliniche
<i>FASI OPEN</i>	Analisi Cliniche
<i>INTERNATIONAL SOS</i>	Analisi Cliniche
<i>MYRETE</i>	Analisi Cliniche
<i>PREVIMEDICAL</i>	Analisi Cliniche

CONVENZIONI CON AZIENDE

<i>AMBASCIATA AMERICANA</i>	Analisi Cliniche
<i>AMBASCIATA INDONESIA PRESSO LA SANTA SEDE</i>	Analisi Cliniche
<i>CRAL ISPRA</i>	Analisi Cliniche
<i>MINISTERO DELL'AMBIENTE</i>	Analisi Cliniche
<i>SAINT STEPHEN SCHOOL</i>	Analisi Cliniche
<i>TRINITY COLLEGE</i>	Analisi Cliniche

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA SANTO VOLTO

MISSION

VISION

VALORI
ISPIRATORI

MISSION

La Casa di Cura "Santo Volto" inizia la sua attività nel 1954 per volere della Fondatrice dell'Istituto Suore del Santo Volto, Beata M. Pia Mastena, il cui desiderio era che le Suore della Congregazione prestassero assistenza agli ammalati per aiutarli ad accogliere il dolore come cammino di crescita umana e spirituale. L'attività inizialmente rivolta ai Servizi di Chirurgia, Ginecologia e Ostetricia è estesa, nel 1979, alla erogazione del Servizio di Dialisi e Chirurgia Generale. Il servizio di Dialisi verrà poi sospeso nel 1993. Nel corso del tempo l'ambito delle prestazioni erogate si è esteso sino a coprire gran parte delle specialità medico-diagnostiche ambulatoriali e di ricovero. Ad oggi l'Azienda si impegna a soddisfare il bisogno di salute della popolazione mediante interventi sanitari, ed organizzando direttamente prestazioni e servizi per rispondere adeguatamente, ed in modo scientificamente appropriato, alla domanda espressa del cittadino. La gestione aziendale si ispira a criteri di appropriatezza, efficacia, efficienza, equità e professionalità, nella logica del miglioramento continuo e compatibilmente con le ri-

sorse disponibili. È vincolata al principio della trasparenza ed in tal senso rende visibili e certi gli impegni dell'organizzazione mediante l'impiego di strumenti adeguati.

VISION

È compito dell'Azienda raggiungere e mantenere elevati standard di qualità, perseguendo la soddisfazione dei reali bisogni della comunità e dei singoli. L'assistenza sanitaria con le sue attività: degenza ordinaria, attività ambulatoriali, attività diagnostica, rappresenta la competenza sostanziale della Casa di Cura e viene erogata secondo criteri di integrazione organizzativa e multidisciplinare.

VALORI ISPIRATORI

La Casa di Cura "Santo Volto" persegue il desiderio della Madre Fondatrice di donare al cittadino l'accoglienza e la testimonianza della propria religiosità all'interno dei percorsi di cura, unitamente al rispetto dei propri principi etici e morali:

- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni ed eguaglianza del diritto all'accesso ai servizi
- Informazione circa i servizi offerti
- Definizione di standard ed assunzione di impegno circa la promozione della qualità
- Tutela dei diritti del cittadino

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è un importante strumento di Governo Aziendale e rappresenta un patto con i cittadini.

Con essa il servizio si impegna a condividere con il Cliente un percorso di Qualità secondo il ciclo **PDCA (Plan-Do-Check-Act)**.

Tale processo ciclico prevede le seguenti fasi:

- Individuazione dei bisogni e delle aspettative del cliente;
- Verifica della qualità dei servizi erogati;
- Pubblicazione degli stessi nella Carta dei Servizi (impegno dell'Azienda);
- Traduzione in azioni e piani di intervento per migliorare la Qualità;
- Verifica del raggiungimento degli obiettivi dichiarati tramite un sistema di monitoraggio continuo (Rilevazione customer satisfaction e gestione reclamo Cliente).

PRINCIPI GUIDA AI QUALI SI ISPIRA LA POLICY DEL LABORATORIO ANALISI

NEI CONFRONTI DEL CITTADINO

- Centralità della persona
- Rispetto della dignità umana
- Eguaglianza
- Imparzialità
- Efficacia, efficienza
- Qualità clinico-assistenziale
- Educazione alla salute

NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI

- Etica professionale
- Coinvolgimento e qualifica delle risorse umane

IN AMBITO GESTIONALE

Compatibilità tra risorse disponibili e costo dei Servizi offerti, all'interno della politica gestionale del servizio, secondo criteri di appropriatezza e sulla base di evidenze scientifiche.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Laboratorio analisi cliniche è sito presso la Casa di Cura Santo volto, Piazza del Tempio di Diana 12, modulato su una superficie di 100 mq2 su due livelli. Gli ambienti di lavoro rispondono alle normative vigenti in materia di requisiti strutturali, tecnologici e di risorse umane.

E' certificato secondo la norma ISO 9001:2015, per EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ANALISI CHIMICO CLINICHE, EMATOLOGICHE, IMMUNOLOGICHE E MICROBIOLOGICHE.

Certificato n° 0028442



Il Laboratorio analisi cliniche effettua Controlli di Qualità interlaboratorio (VEQ) in collaborazione con l'Ospedale Careggi di Firenze, unitamente a Controlli di Qualità intralaboratorio (CQI) , in conformità al DPCM del 10/02/84

ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio è rivolto a pazienti interni e degenti presso la Casa di Cura, ed a pazienti esterni, privati e convenzionati.

I minori devono essere accompagnati da un genitore, o da chi ne fa le veci.

Tutor, affidatari, amministratori di sostegno dovranno necessariamente presentare idonea documentazione relativa al ruolo.

Tale documentazione verrà allegata alla richiesta medica e custodita in Laboratorio per tutta la durata della conservazione del referto.

Per i prelievi ematici e per la consegna di campioni biologici, non è necessaria la prenotazione

INFORMATIZZAZIONE

Il Laboratorio Analisi utilizza sistemi informatici dedicati, per la gestione integrata del percorso sanitario del Cliente dalla accettazione alla refertazione, sino alla conservazione dei dati sanitari ed amministrativi.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni sanitarie puo' essere effettuato tramite contanti, bancomat e carta di credito.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE

Richiesta del medico specialista o del medico di medicina generale, tessera sanitaria, card assicurativa qualora in possesso.

Orari accettazione

Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 11.30

Il Sabato dalle 7.30 alle 10.30

RITIRO REFERTI

Il referto puo' essere ricevuto via email, previa compilazione alla Reception del relativo form di consenso all'invio, oppure ritirato in forma cartacea secondo i seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 20.00

il Sabato dalle 8.00 alle 12.00

Il ritiro referti puo'essere delegato a terzi, presentando alla Reception:

- documento identità del delegante
- delega alla consegna
- documento identità del delegato

Il referto per test HIV deve essere ritirato personalmente, non potendo essere inviato via email, ne' il suo ritiro delegato a terzi

La data e l'orario per il ritiro sono indicati sulla fattura.

MODALITÀ DI PREPARAZIONE AL PRELIEVO

Le principali modalità di preparazione al prelievo e/o di raccolta dei campioni biologici, sono descritte sul sito della Casa di Cura (www.casadicurasantovolto.it) e sul Manuale di Procedure Diagnostiche del Laboratorio analisi.

Lo stesso puo' essere visionato dal Cliente qualora ne faccia esplicita richiesta.

ESAMI IN SERVICE

Il Laboratorio analisi cliniche si avvale di Service esterni per l'esecuzione di esami a bassa frequenza epidemiologica.

E' a disposizione del Cliente l'elenco degli esami eseguibili presso il Laboratorio.

PRELIEVI A DOMICILIO

E' possibile effettuare prelievi a domicilio, previo appuntamento, contattando direttamente il laboratorio al numero 06.572992.222 dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 14.00, il Sabato dalle 8.00 alle 11.00.

per eventuali richieste di esecuzione prelievi al di fuori dell'orario previsto, contattare direttamente il Laboratorio Analisi allo 06.572992.222

CATEGORIE PERSONE FRAGILI

Il Laboratorio analisi da' precedenza alle categorie sottoelencate:

- donne in gravidanza
- portatori di handicap
- bambini di età inferiore ai 12 anni

AREE TECNICHE DEL LABORATORIO ANALISI

- Allergologia
- Andrologia
- Autoimmunità
- Biologia molecolare
- Chimica clinica
- Citogenetica
- Citologia
- Coagulazione
- Diagnosi prenatale
- Dosaggio farmaci
- Ematologia
- Genetica molecolare
- Immunologia
- Intolleranze alimentari
- Microbiologia
- Oncologia
- Parassitologia
- Virologia

FATTORI, INDICATORI DI PROCESSO E STANDARD DI QUALITA'

Il Servizio individua e monitora ,tramite misurazione interna, o tramite rilevazione di qualità percepita dal Cliente, un sistema di fattori, indicatori di processo e standard di qualità.

I fattori di qualità individuati sono :

- A) accessibilita' ed erogazione del servizio
- B) Tempestività
- C) organizzazione servizio e sua adeguatezza

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità ed erogazione del Servizio	Apertura del Servizio 6 /7 gg	Tutto l'anno escluso i festivi
	A) Accettazione	Tutti i gg
	Efficacia richieste trattate	100%
	Tempi di attesa per accettazione analisi	max 15 min
	Disponibilità informazioni (anche in lingua inglese)	100%
B) Sala prelievi	Continuità del Servizio	100%
	Disponibilità informazioni (anche in lingua inglese)	100%
	Continuità del Servizio	100%

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Tempestivita'	Tempi max per rilascio referto	1 gg lavorativo per urgenze e routine 5 gg lavorativi per routine specifiche 8-10 gg per routine molecolari
	Tempi max attesa per colloquio utenti	max 15 min
	Chiarezza rispetto alle procedure interne adottate	100%
	Tempi max per presa in carico e gestioni reclami	max 2 gg
Organizzazione servizio e sua adeguatezza	Certificazione di Qualità ISO 9001:2015	Verifica annuale
	Rilevazione Customer Satisfaction e gestione reclami	100%

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
	Attività di formazione e supervisione, conseguimento ECM	Verifica trimestrale
	Riunioni interne multidisciplinari	Mensili
	Disponibilità Manuale PO e IO, Buona Prassi e Linee Guida Internazionali	100%
	Comfort e pulizia	100%
	Riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo	100%
	Diritto alla Privacy garantito dalle modalità di trattamento dati, utilizzo del consenso	100%

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Il Laboratorio analisi promuove la cultura della qualità, rispettando in primo luogo la Soddisfazione del Cliente.

Tale obiettivo è perseguito tramite somministrazione del questionario di Customer satisfaction, indagini a campione ed osservazione diretta. I risultati di tale indagine possono essere visionati da tutti i clienti che ne facciano richiesta.

Il Laboratorio analisi adotta, inoltre, una procedura relativa alla gestione delle segnalazioni:

- 1) Ricezione della segnalazioni tramite questionario di Customer Satisfaction e di Reclamo cliente
- 2) Analisi e approfondimento dei contenuti della criticità
- 3) Conclusione /risoluzione della segnalazione
- 4) in caso di reclamo risposta interlocutoria entro 2 gg
- 5) archiviazione della documentazione

Il modulo di reclamo potrà essere scaricato dal sito della Casa di Cura



SICUREZZA COVID19

In osservanza dei DPCM ed in linea con Decreti e Circolari della Regione Lazio, la Casa di Cura Santo Volto continua a fornire i propri servizi di diagnosi e di ricovero nel massimo rispetto della sicurezza del paziente.

- Sala d'attesa organizzata per consentire il mantenimento di distanza di sicurezza
- Dispositivi di protezione individuale (DPI) indossati da tutto il personale sanitario
- Utilizzo di specifici protocolli di sanificazione in tutta la Struttura e per tutte le apparecchiature medicali e di diagnostica
- Presenza in ogni piano di punti di distribuzione di gel per la disinfezione delle mani.

PRIVACY E REGOLAMENTO EUROPEO 016/679

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI (ART. 12, 13, 14)

Titolare del trattamento è l'Istituto Suore del Santo Volto, che raccoglie e tratta dati personali e sensibili del cliente, come previsto dal Regolamento Europeo 2016/679.

Il titolare gestirà i dati in formato elettronico ed eventualmente cartaceo, nel rispetto delle misure di sicurezza stabilite dalla vigente normativa, e dei principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le finalità del trattamento sono connesse e strumentali alle attività ed agli scopi istituzionali della Casa di Cura Santo Volto, e nel caso specifico sono volti all'erogazione di servizi relativi alla diagnostica di laboratorio, anche attraverso attività di service esterno.

CONSENSO

Ai sensi dell'art. 7 del Regolamento Europeo n. 2016/679, il consenso al trattamento dati può essere reso in una unica dichiarazione, in fase di accettazione.



Il consenso sarà annotato dall'esercente la professione sanitaria, anche tramite inserimento nel Sistema Informatico.

Il conferimento ed il consenso al trattamento dei dati sono facoltativi; tuttavia nel caso in cui l'interessato non dia il proprio consenso, la Casa di Cura non sarà in grado di erogare alcuna prestazione sanitaria richiesta.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

(ART. 12-23 REGOLAMENTO DEL CODICE PRIVACY)

L'interessato ha diritto di ottenere:

- La conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano e loro comunicazioni in forma intelligibile;
- L'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione dei dati;
- La cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati in violazione della Legge.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

L'informativa completa è visionabile presso la Reception, presso la Sala Prelievi e sul sito web della Casa di Cura.



COME RAGGIUNGERCI



METRO B

Fermata *CIRCO MASSIMO* o *PIRAMIDE*



AUTOBUS

Linea *715*, fermata *SANTA PRISCA*



TRAM

Linea *3*, fermata *PIAZZA ALBANIA*



Piazza Tempio di Diana, 12 | 00153 Roma

Tel. 06.572992.222

www.casadicurasantovolto.it