CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE “SALUS TERME srl”

Analisi Cliniche – Medicina del Lavoro – Formazione – Consulenza HACCP

Sommario

1. **Introduzione**
2. **Presentazione del Laboratorio**
3. **Principi Ispiratori**
4. **Prestazioni Erogate**
   - 4.1 Tipologia prestazioni erogate
   - 4.2 Regole di condotta preanalitica e modalità di prelievo del campione
   - 4.3 Qualità prestazioni erogate
   - 4.4 Gestione dei dati forniti
   - 4.5 Igiene e sicurezza
5. **Modalità di Accesso al Laboratorio**
6. **Accettazione Amministrativa**
   - 6.1 Documenti necessari per l’accettazione
   - 6.2 Orari e modalità di accettazione delle richieste
   - 6.3 Orario e modalità di ritiro dei referti
7. **Fattori ed Indicatori di Qualità**
8. **Gestione dei Reclami**
9. **Informativa Privacy e Diritti degli Interessati**

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347

P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199

Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

1. Introduzione

L'obiettivo centrale del **Laboratorio Analisi Cliniche Salus Terme** è il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto ai Pazienti/Clienti.
Per raggiungere questo scopo sono state predisposte modalità operative e responsabilità per il monitoraggio della soddisfazione del Paziente/Cliente, attraverso:

- La rilevazione del livello di soddisfazione mediante somministrazione del questionario di Soddisfazione del Paziente/Cliente.
- La gestione di eventuali reclami.

Il monitoraggio consente di:

- Avere un riscontro sulla qualità percepita rispetto al servizio erogato.
- Rilevare e gestire prontamente eventuali criticità.
- Garantire uno standard qualitativo elevato.
- Individuare opportunità di miglioramento.

Attraverso la Carta dei Servizi vengono messe a disposizione informazioni sulle prestazioni sanitarie, modalità di accesso e procedure per l'attuazione del diritto di accesso e partecipazione. In particolare, il documento formalizza:

- I principi ispiratori dell'attività dell'Azienda.
- Le prestazioni erogate (esami, tempi di rilascio del referto, regole di condotta preanalitica, modalità di esecuzione del prelievo).
- Le modalità di accesso al Laboratorio.
- I fattori di qualità, indicatori e criteri di verifica.
- Il diritto al reclamo e le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347
P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199
Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

Il Laboratorio attraverso la Carta dei Servizi si propone di:

- Offrire uno strumento pratico per migliorare l'attenzione verso il paziente.
- Fornire informazioni su giorni/orari di attività, modalità di richiesta e pagamento, analisi eseguite e tempi di risposta.
- Essere disponibile tramite contatti diretti (telefono, email) per fornire chiarimenti ed assistenza.

---

2. Presentazione del Laboratorio

Il Laboratorio di Analisi Cliniche Salus Terme di Fiuggi opera dal 1979, sia in accreditamento/convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale che in rapporto diretto con i cittadini.

- Ogni persona munita di richiesta del Medico curante (sul ricettario regionale e nazionale) può rivolgersi direttamente al Laboratorio dove troverà applicate le stesse tariffe della struttura pubblica, ad esclusione di alcune analisi private che verranno proposte a pagamento con un proprio tariffario interno.
- Le donne in gravidanza hanno un tariffario privato dedicato con particolari scontistiche.
- È possibile effettuare analisi anche senza prescrizione medica.

Dal 2020 il Laboratorio è Aggregato a **RETE ROMANA DIAGNOSTICA** ed è Partner del **LABORATORIO CERBA HEALTH CARE ITALIA** di Guidonia, che cura ed effettua l'intera fase analitica.
Le moderne strumentazioni, unite alla professionalità e lunga esperienza, garantiscono un servizio di eccellenza, con referti consegnati in giornata o al massimo in 24/48 ore (eccetto analisi particolarmente complesse che necessitano di una più lunga elaborazione, e le cui tempistiche di refertazione vengono comunicate in fase di accettazione).

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347
P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199
Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

CARTA DEI SERVIZI DEL LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE "SALUS TERME srl"

Analisi Cliniche – Medicina del Lavoro – Formazione – Consulenza HACCP

Salus Terme S.r.l. offre servizi di supporto alle aziende nell'ambito della medicina del lavoro e della sorveglianza sanitaria, in collaborazione con medici competenti e professionisti qualificati, nel rispetto del D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.

L'obiettivo primario dal Laboratorio Salus Terme è la soddisfazione del Paziente/Cliente, con attenzione particolare a:

- Riduzione dei tempi di attesa.
- Incremento delle linee analitiche.
- Miglioramento continuo della Qualità erogata
- Consegna dei referti anche online su richiesta
- Assistenza continua via web, telefonica e in sede.

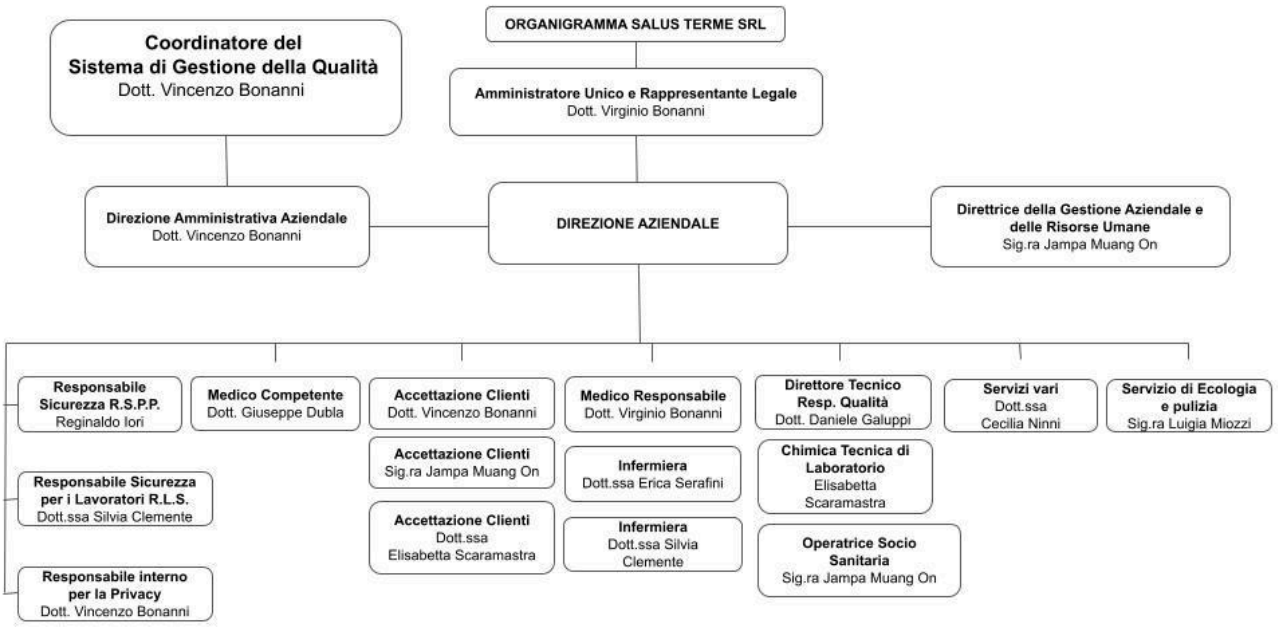
La Direzione stabilisce gli obiettivi strategici di miglioramento, mentre i singoli operatori identificano obiettivi specifici, verificati periodicamente in riunioni e controlli interni.
Per favorire il raggiungimento degli obiettivi sono definite le funzioni, le responsabilità e le interrelazioni organizzative.

È stato approvato l'**Organigramma Generale** che evidenzia le linee di interdipendenza tra le funzioni.

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347

P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199

Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014



Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento.

---

3. Principi Ispiratori

Il Laboratorio promuove e garantisce, in conformità alle normative vigenti, i seguenti principi:

I) Eguaglianza

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347

P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199

Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

- Le regole e i criteri di accesso ai servizi devono essere uguali per tutti, senza discriminazioni basate su sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche.
- E' garantita la parità di trattamento, anche adattando le più opportune modalità di prestazione per i Pazienti/Clienti diversamente abili.

II) Imparzialità

- Gli operatori devono agire con obiettività, giustizia e imparzialità, interpretando le norme e le condizioni di erogazione con criteri equi.

III) Continuità

- Il servizio deve essere erogato in maniera continua e regolare.
- In caso di interruzioni, devono essere adottate misure per minimizzare il disagio al Paziente/Cliente.
- Quando possibile ed ove previsto, il Paziente/Cliente ha diritto di scelta.

IV) Partecipazione

- La partecipazione attiva del cittadino è fondamentale per garantire la corretta erogazione del servizio e favorire la collaborazione.

V) Diritto di Accesso alle Informazioni

- Il Paziente/Cliente ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che lo riguardano in possesso dell'erogatore.

VI) Efficienza ed Efficacia

- Il servizio deve rispondere adeguatamente ai bisogni del Paziente/Cliente, garantendo sia efficienza nella gestione che efficacia nel risultato.

---

4. Prestazioni Erogate

Per garantire un servizio conforme agli standard qualitativi, il Laboratorio ha adottato diverse misure:

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347

P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199

Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

- **Individuazione dei processi:** Si distinguono i processi primari (essenziali per realizzare i servizi) e quelli di supporto, entrambi fondamentali per la qualità del prodotto finale.
- **Definizione di criteri di misurazione:** Monitoraggio continuo e azioni di miglioramento per il sistema di gestione della qualità.

4.1 Tipologia Prestazioni Erogate

Le prestazioni sono raggruppate in:

- Analisi Chimico-Cliniche
- Analisi Microbiologiche
- Analisi Tossicologiche
- Analisi Allergologiche
- Analisi di Genetica
- Test prenatale non invasivo (NIPT) di ultima generazione
- Analisi parametri di Fertilità (Maschile e Femminile)
- Analisi Citologiche
- Test Intolleranze Alimentari
- Breath Test (Glucosio, Lattosio, Lattulosio)
- Tampone Antigenico e Molecolare SARS-CoV-2
- Test Sierologico SARS-CoV-2

4.2 Regole di Condotta Preanalitica e Modalità di Prelievo del Campione

Prelievo del Campione Ematico

Preparazione al prelievo:

- Le modalità di preparazione variano in relazione agli esami richiesti. Il personale fornisce al paziente le indicazioni specifiche prima del prelievo o della raccolta del campione, verificandone la comprensione. Quando richiesto per gli esami prescritti, è necessario

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347

P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199

Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

osservare il digiuno secondo le indicazioni ricevute. In ogni caso è sempre preferibile effettuare il prelievo a digiuno da almeno 8-12 ore

- Dieta leggera la sera precedente, senza cibi dopo le ore 23.00.
- Assunzione consentita di 1-2 bicchieri d'acqua.
- Evitare esercizio fisico intenso nei giorni precedenti.
- Non sospendere o modificare le terapie farmacologiche senza indicazione del medico.

4.3 Qualità Prestazioni Erogate

- La qualità delle prestazioni è assicurata attraverso l'identificazione univoca dei pazienti e dei campioni, l'applicazione delle procedure di prelievo e gestione preanalitica, la tracciabilità dei campioni e la collaborazione con il laboratorio HUB Cerba HealthCare, che svolge la fase analitica, i relativi controlli di qualità e le attività di validazione di propria competenza. La gestione e la disponibilità dei referti avvengono attraverso i sistemi informatici adottati dalla rete.

4.4 Gestione dei Dati Forniti

- I dati personali relativi alle prestazioni sanitarie sono trattati in conformità al GDPR Regolamento UE 679/2016, garantendo tutela e riservatezza.

4.5 Igiene e Sicurezza

- Il personale del Laboratorio adotta misure per garantire igiene, sicurezza e riservatezza in tutte le fasi di erogazione del servizio.
- Sono definite le modalità operative per prevenire rischi biologici e chimici e gestire eventuali incidenti.
- Ogni dipendente si impegna a mantenere pulita e ordinata la propria postazione e gli ambienti comuni.

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347

P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199

Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

5. Modalità di Accesso al Laboratorio Analisi Cliniche Salus Terme

Mezzi Pubblici:

- Raggiungere la Stazione di Fiuggi Fonte in Piazza Fracara, di fronte all'ingresso della Fonte Bonifacio VIII e Piazza Spada.

Auto:

- Il Laboratorio è facilmente raggiungibile nel centro di Fiuggi Fonte, in Via A. Nazari 24, a pochi metri dalla Fonte Bonifacio VIII e della centrale Piazza Spada.
- Indirizzo Google Maps

---

6. Accettazione Amministrativa

6.1 Documenti Necessari

Per l'accettazione degli esami di Laboratorio è necessario presentare:

- Tessera sanitaria.
- Prescrizione medica, impegnativa e/o lista di analisi.
- Documento di riconoscimento valido.

6.2 Orari e Modalità di Accettazione delle Richieste

- **Apertura Laboratorio:**

  dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 7:00 alle ore 13:00 e dalle ore 17:00 alle ore 19:00

  il Sabato dalle ore 7:00 alle ore 12:00

- **Prelievi ed accettazione:** Dal lunedì al sabato, dalle ore 7:00 alle 10:00 circa.
- **La consegna dei campioni** (urine, feci, ecc.) è consentita tutti i giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 7:00 alle ore 11:00 circa.

6.3 Orario e Modalità di Ritiro dei Referti

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347

P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199

Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

- **Data del Ritiro:** Indicata sul tagliando rilasciato al termine dell'accettazione.
- **Consegna dei Referti:**
    - Eseguita esclusivamente all'interessato (munito di documento di identità) o a un delegato (con tagliando compilato e fotocopia del documento del delegante).
    - La maggior parte delle analisi viene refertata il giorno stesso dell'accettazione; in casi di urgenza, verrà data priorità.
- **Luogo di Ritiro:**
    - In Laboratorio.
    - In alternativa, online via web se autorizzati inequivocabilmente dal Cliente.

---

7. Fattori ed Indicatori di Qualità

La Direzione del Laboratorio ha individuato i seguenti fattori:

- Tempestività, puntualità, regolarità e rispetto dei programmi e delle procedure.
- Facilitazione dell'orientamento per l'accesso ai servizi (orari, segnaletica, informativa sulla privacy, organigramma con i nomi dei responsabili).
- Aspetti relativi alle strutture fisiche: comfort, pulizia degli ambienti, sale di attesa.
- Aspetti relazionali: personalizzazione, umanizzazione del trattamento, capacità di rassicurazione, cortesia e rispetto della dignità.
- Fruibilità del servizio.

---

8. Gestione dei Reclami

Per eventuali spiegazioni o reclami, il Paziente/Cliente può:

- Contattare il Laboratorio al **0775 515347** (anche numero WhatsApp).
- Inviare una email a **salusterme.fiuggi@gmail.com**, dove il personale di segreteria provvederà a mettervi in contatto con il Responsabile Aziendale.

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347

P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199

Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

La Direzione si impegna a:

- Analizzare il reclamo e fornire le necessarie spiegazioni.
- Proporre modalità per la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile.
- Utilizzare ogni segnalazione per migliorare il servizio.

---

9. Informativa Privacy e Diritti degli Interessati

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR 2016/679), **Salus Terme S.r.l.** informa che:

1. I dati personali sono utilizzati esclusivamente per assolvere al Servizio richiesto, trattati in modo lecito e secondo correttezza.
2. Il Paziente/Cliente ha il diritto di opporsi al conferimento dei propri dati; tuttavia, senza questi dati non è possibile erogare il servizio.
3. L'accesso ai dati è riservato al personale specializzato per usi amministrativi.
4. I dati non saranno diffusi o comunicati a terzi se non su richiesta o secondo la normativa vigente.
5. Il Cliente ha il diritto di ottenere l'accesso e l'aggiornamento dei propri dati.
6. È possibile conoscere gli estremi identificativi di tutto il personale, inclusi quelli amministrativi.
7. La strumentazione elettronica è strutturata per garantire le misure di sicurezza definite dalla normativa di riferimento.
8. I dati potranno essere visionati da organismi ispettivi e di controllo riconosciuti dallo Stato.
9. Le analisi vengono effettuate dal Laboratorio centralizzato di Rete: CERBA HEALTHCARE ITALIA, con sede a Guidonia in Viale Roma 190A

I dati personali sono trattati secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, per le finalità e sulla base dei presupposti giuridici indicati nell'informativa privacy resa disponibile agli interessati.

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347

P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199

Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014

Il Laboratorio Salus Terme si impegna ad essere di aiuto alle Persone, comprendendone le esigenze ed agendo con il massimo impegno per risolverle.

Cordialmente,
La Direzione Salus Terme S.r.l.

Salus Terme Srl - Via Alessio Nazari, 24 - 03014 Fiuggi (FR) email salusterme.fiuggi@gmail.com Tel. 0775.515347
P.IVA/C.F.: 00365460609 - Reg. Imprese di FR n° REA: 71199
Decreto Amministrativo di Autorizzazione e Accreditamento Regione Lazio N. U00351 del 23 ottobre 2014