



## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. MARCELLO BARBATO S.R.L.

Sede Legale e Operativa: Via Clisio, 9- 0019 Roma

Tel. 06.8606707 - Fax.06.45475486

[www.barbatoanalisicliniche.it](http://www.barbatoanalisicliniche.it)

### CARTA DEI SERVIZI

#### PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO E PRINCIPI GENERALI

##### **Principi e obiettivi generali.**

Per la redazione della Carta dei servizi si è fatto riferimento alle indicazioni dei "Principi per la erogazione dei servizi pubblici" emanati dal Consiglio dei ministri, allo "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" assumendo in particolare i seguenti criteri:

- a. Eguaglianza. L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. -
- b. Imparzialità. Il comportamento nei confronti dei clienti è informato ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni; il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e della attività già programmata.
- c. Continuità. La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.
- d. Efficienza ed efficacia. L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.
- e. Partecipazione. I clienti e le organizzazioni dei cittadini devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:

-è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e delle norme sulla sicurezza individuale e collettiva;

-vengono acquisite periodicamente le valutazioni dei clienti e delle organizzazioni dei cittadini tramite questionari, monitoraggi organizzati e con l'adozione, per quanto applicabile dalla Analisi partecipata della qualità;

viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni dei clienti

Il Laboratorio di analisi cliniche gestito dalla Dott. Marcello Barbato srl è attivo nel settore diagnostico dal 1953 e opera sia in convenzione con le ASL del Lazio ,nel territorio di competenza della **ASL Roma 1**(distretto 2) Borgo Santo Spirito, 3 00193 Roma giusto accreditamento con la Regione Lazio DCAU00392/del 26/09/2019 , sia in rapporto diretto con i cittadini interessati. Il laboratorio è gestito in forma societaria dal 1979 e il responsabile è il dott. Enrico FRATTINI, direttore tecnico e amministratore unico.

Il Laboratorio di analisi cliniche ha mantenuto negli anni la sua presenza sul territorio conservando l'aspetto originale, la sede e l'impronta riservata della sua apertura. Molti clienti infatti vivono nel quartiere dall'epoca della sua edificazione e, avendo raggiunto un'età avanzata, richiedono in particolar modo quel tipo di accoglienza che si configurano loro come familiare.

Le prestazioni sono garantite dalla presenza di laureati tecnici, tecnici e altri operatori impegnati nella organizzazione. Il Laboratorio aderisce all'ANISAP dalla sua fondazione.

Il Laboratorio serve mediamente 2500 clienti l'anno, per un totale di oltre 15000 analisi, di cui circa due terzi in regime di accreditamento con la Regione Lazio, cioè in forma gratuita per la clientela.



## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. MARCELLO BARBATO S.R.L.

Sede Legale e Operativa: Via Clisio, 9- 0019 Roma

Tel. 06.8606707 - Fax.06.45475486

[www.barbatoanalisicliniche.it](http://www.barbatoanalisicliniche.it)

### SEZIONE II

#### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

#### Informazioni di carattere generale.

##### **Ubicazione e accessi.**

Il Laboratorio si trova in Via Clisio, nei pressi di piazza Istria, al civico 9, sul lato sinistro della strada nell'attuale senso (unico) di marcia in direzione della Piazza Ledro. L'orario di apertura è

Dalle 8.00 alle 13.00 nei giorni feriali

Dalle 8.00 alle 12.00 il Sabato

I mezzi pubblici disponibili sono: 310 (fermate a Via Panaro e a Via Piediluco nei due sensi di marcia) 88 – 80 – 38 – 233 (fermate a Piazza Istria nei due sensi di marcia) 92 – 86 (Via Nimorense nei due sensi di marcia)

Il posteggio taxi più vicino è a Piazza Verbano.

Per raggiungere il laboratorio in macchina:



- da Corso Trieste-Nomentana, imboccare da Piazza Istria in direzione Villa Ada la via Panaro in salita e svoltare alla prima traversa a sinistra (via Clisio).
- dalla via Salaria-Parioli imboccare da Piazza Verbano la via Topino in discesa verso corso Trieste e girare a sinistra in piazza S.Saturnino in discesa su via Piediluco verso Piazza Ledro.

Si può parcheggiare sia sul lato sinistro di Via Clisio che su via Bisagno o Via Piediluco (strisce blu a pagamento orario 8-19).



## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. MARCELLO BARBATO S.R.L.

Sede Legale e Operativa: Via Clisio, 9- 0019 Roma

Tel. 06.8606707 - Fax.06.45475486

[www.barbatoanalisicliniche.it](http://www.barbatoanalisicliniche.it)

### Struttura e servizi

Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione:

- (n°) 1 sala per le visite ambulatoriali (prelievi)
- (n°) 3 locali per le analisi cliniche
- (n°) 1 locali di attesa

### Informazioni e accoglienza. (procedura PRO-PP01)

Per ogni tipo di informazione i clienti possono rivolgersi nell'orario di apertura alla segreteria nella persona della Sig.ra Leonina Cancedda al telefono 068606707 o 0645475486 anche fax o via **e-mail** [barbatolab@tiscali.it](mailto:barbatolab@tiscali.it). Nelle ore in cui il laboratorio è chiuso è possibile rintracciare il direttore al numero 3408867171.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di precedenza, per le prestazioni ad accesso immediato. All'atto dell'accettazione deve essere esibita la richiesta del medico, in alcuni casi è possibile che il medico di accettazione verifichi la congruità della richiesta con lo stato di salute del cliente e di particolari condizioni ed esigenze.

All'atto dell'accettazione il Medico presente comunica al cliente le informazioni sanitarie anche tese all'educazione dello stesso e si accerta che il cliente si presenti nello stato adeguato al tipo di analisi richiesta (a digiuno per alcuni tipi di analisi).

In caso di attesa si può ricorrere a dei numeri d'ordine da ritirare presso il banco della segretaria.

### Modalità di accesso e di prenotazione

Nella tabella successiva sono indicate le prestazioni che richiedono la prenotazione. Le prenotazioni possono essere fatte anche telefonicamente nell'orario di apertura rivolgendosi alla Sig.ra Cancedda. Per le urgenze è possibile chiamare il telefono 3408867171.

DESCRIZIONE	PRENOTAZIONE
Prelievo domiciliare	Il giorno precedente
Curva glicemica e/o insulinemica	Almeno due giorni prima
Prelievi post-prandiali o pomeridiani	Il giorno precedente
Test seminali	Il giorno precedente
Consegne anticipate	Il giorno prima del prelievo

Per le prestazioni convenzionate con le ASL, i clienti devono produrre la richiesta del medico non oltre un mese antecedente e provvedere al pagamento del ticket (se dovuto). Gli esenti per reddito sono tenuti a darne autocertificazione al momento della presentazione della richiesta.

Per le prestazioni convenzionate con le assicurazioni è preferibile richiedere anticipatamente la fotocopiatura della prescrizione e la fattura dettagliata. Gli assistiti SELECARD possono richiedere il trattamento agevolato previsto dall'accordo in vigore esibendo la tessera.



## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. MARCELLO BARBATO S.R.L.

Sede Legale e Operativa: Via Clisio, 9- 0019 Roma

Tel. 06.8606707 - Fax.06.45475486

[www.barbatoanalisicliniche.it](http://www.barbatoanalisicliniche.it)

Il pagamento dei corrispettivi avviene in contanti, assegni o bancomat e carte di credito del circuito Maestro. È facoltà dell'amministrazione rifiutare le prestazioni a pagamento in mancanza di un corrispettivo anticipato ancorché in acconto. I referti vengono consegnati solo al saldo di quanto dovuto.

### **Branche di specializzazione presenti**

Denominazione della branca.

Laboratorio di analisi cliniche con immunometria.

Direttore responsabile

Dr. Enrico FRATTINI spec. in Patologia Generale, Biologo

Tecnici e laureati:

Dr. Irene MURGIA medico chirurgo spec.in medicina del lavoro (prelevatore e collaboratore laureato)

### SEZIONE III

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI

#### **1. Accoglienza.**

##### *Definizione del fattore.*

All'ingresso dell'ambulatorio è sempre presente del personale in grado di dare le necessarie informazioni sulla ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale dell'ambulatorio.

Tutto il personale che entra in contatto con il cliente è identificabile tramite il cartellino di riconoscimento ed ha la responsabilità di favorire la migliore fruizione dei servizi. I servizi sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche.

L'attesa avviene in ambienti idonei, dotati di un numero sufficiente di posti a sedere e si utilizzano dei numeratori progressivi per rispettare l'ordine di arrivo.

I servizi igienici a disposizione del pubblico sono distinti da quelli riservati- al personale, adeguati all'afflusso ed in grado di accogliere i disabili.

Nel locale di accesso esiste un cartello che indica la procedura di inoltro dei reclami.

In caso di necessità e su richiesta del cliente i prelievi sono effettuato a domicilio.

##### *Standard garantiti.*

*(Valore obiettivo)*

Accessibilità:Barriere architettoniche

assenti in tutti i locali  
aperti al pubblico

Servizi igienici accessibili ai disabili

uno

Prelievi a domicilio

a richiesta



## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. MARCELLO BARBATO S.R.L.

Sede Legale e Operativa: Via Clisio, 9- 0019 Roma

Tel. 06.8606707 - Fax.06.45475486

[www.barbatoanalisicliniche.it](http://www.barbatoanalisicliniche.it)

### 2. Esecuzione delle prestazioni

#### Definizione del fattore.

Le prestazioni ambulatoriali vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche e della privacy del cliente. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. L'organizzazione degli orari e delle prestazioni evita inutili sprechi di tempo.

#### Standard garantiti.

(Valore obiettivo)

Puntualità.

Tempo max. di attesa per la prestazione prenotata

di norma 30 min.

Riservatezza.

Presenza dello spogliatoio

sala prelievi (accesso

al servizio igienico riservato)

### 3. Ritiro dei referti

#### Definizione del fattore.

I referti sono consegnati entro i termini indicati come standard garantito e possono essere successivamente ritirati in tutto l'arco della giornata. A richiesta del cliente i referti possono essere recapitati per posta.

#### Standard garantiti.

(Valore obiettivo)

Accessibilità:ritiro referti

in tutto il periodo di apertura al pubblico

Consegna postale o tramite corriere dei referti

a richiesta

Costo dell'invio postale

tariffa vigente

Costo dell'invio tramite corriere entro i limiti II circosc.

2 euro

Tempi di attesa dei referti:

(elenco delle tipologie di prestazione in funzione del tempo di consegna dei referti)

test in vivo

consegna immediata

test di emocoagulazione - esami urine - gravidanza

in giornata

test ematologia - chimica clinica

entro 72 h

test di immunometria

entro 4 gg

esami colturali

entro 5 gg

per test di particolare urgenza e solo a pagamento è possibile concordare consegne in giornata.



## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. MARCELLO BARBATO S.R.L.

Sede Legale e Operativa: Via Clisio, 9- 0019 Roma

Tel. 06.8606707 - Fax.06.45475486

[www.barbatoanalisicliniche.it](http://www.barbatoanalisicliniche.it)

### 4. **Igiene**

#### *Definizione del fattore.*

I locali e le attrezzature sono disinfettati e sterilizzati ogni volta che ciò è necessario per prevenire danni ai clienti e al personale.

I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione fra i materiali sporchi e quelli puliti. Locali e servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia.

I servizi igienici sono dotati di tutti gli accessori necessari.

#### *Standard garantiti.*

#### *(Valore obiettivo)*

Tempo max. di rimozione dei rifiuti e degli imbrattamenti nei locali e nei servizi igienici

immediato

Locali deposito materiali puliti

secondo necessità

Locali deposito materiali sporchi

secondo necessità

Dotazione servizi igienici

per ogni servizio:  
tavoletta, copriwater monouso  
scopino  
carta igienica  
specchio mensola chiusura interna  
sapone liquido asciugamani monouso

### 5 **Sicurezza.**

#### *Definizione del fattore.*

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al d. leg.vo 81/08, e regionali.

Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano i divieti e le vie di fuga, nel locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione e il nominativo del responsabile della sicurezza.

A norma della legge regionale 4/2003, la struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e del funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di - impedimenti. Nella struttura sono presenti gruppi di batterie tampone che garantiscono la continuità delle prestazioni anche in caso di sospensione della fornitura di corrente elettrica.



## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. MARCELLO BARBATO S.R.L.

Sede Legale e Operativa: Via Clisio, 9- 0019 Roma

Tel. 06.8606707 - Fax.06.45475486

[www.barbatoanalisicliniche.it](http://www.barbatoanalisicliniche.it)

A richiesta i clienti possono consultare la documentazione relativa alla sicurezza (piani, documentazione sui controlli, verbali di sopralluogo, ecc.).

### **Standard garantiti.**

*(Valore obiettivo)*

Gruppo di continuità

presente

Verifica degli impianti elettrici e elettromedicali

ogni 6 mesi

Agibilità delle vie di fuga

costante

Segnaletica di sicurezza

tutti i luoghi a rischio

Segnalazione di vie di fuga

tutti i locali

Cartello riportante le istruzioni del piano di evacuazione e il nome del responsabile della

locale di attesa

sicurezza

Accesso alla documentazione comprovante il

rispetto delle norme di sicurezza

attraverso il responsabile

### **6 Informazione sulla qualità tecnica.**

#### **Definizione del fattore.**

I clienti possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la buona manutenzione delle attrezzature impiegate. La sig.ra Cancedda può fornire direttamente le informazioni di routine, ed eventualmente mettere in contatto chi ne facesse richiesta con la direzione.

L'organico medico e tecnico è indicato nell'estratto di questa carta disponibile nei luoghi di attesa.

Il laboratorio di analisi partecipa al programma di verifica della qualità organizzato dal Policlinico S.Orsola-Malpighi di Bologna.

### **Standard garantiti.**

*(Valore obiettivo)*

Carta dell'organico del personale

luogo di attesa

Documentazione a disposizione dei clienti

curriculum dei responsabili dei servizi  
elenco delle principali apparecchiature impiegate, VEQ

Accesso alla documentazione

richiedere alla sig.ra Cancedda



## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. MARCELLO BARBATO S.R.L.

Sede Legale e Operativa: Via Clisio, 9- 0019 Roma

Tel. 06.8606707 - Fax.06.45475486

[www.barbatoanalisicliniche.it](http://www.barbatoanalisicliniche.it)

### **7 Segnalazione dei clienti, reclami**

#### **Procedura PRO-PG05**

##### *Definizione del fattore.*

La raccolta delle segnalazioni e dei reclami dei clienti è una attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni. Per tutto l'orario di apertura dell'ambulatorio è presente almeno una persona responsabile delle relazioni con il pubblico che provvede a rimuovere immediatamente, quando possibile, le disfunzioni segnalate ovvero a fare in modo che i reclami ricevano risposta dai responsabili. L'attività di segnalazione è favorita tramite cartelli che informano i clienti in merito ai livelli di servizio garantiti nei diversi luoghi del poliambulatorio. Le stesse informazioni sono riportate nei foglietti di accoglienza.

In sala di attesa è presente il modulo di reclamo che può essere formulato in forma anche anonima. Nel caso di reclamo in forma non anonima, entro 15 giorni la direzione risponderà per iscritto al fine di rimuovere la situazione indesiderata e far sì che non si ripeta.

##### *Standard garantiti.*

Presenza di personale addetto alle relazioni con il pubblico

Carte informative sui livelli di servizio garantiti

Tempo massimo di trattamento del Reclamo

*(Valore obiettivo)*

orario di apertura

tutti i locali di attesa

15 giorni

### **9. Assistenza per le prestazioni di lunga durata.**

#### **Procedura PRO-PP3**

##### *Definizione del fattore.*

Per le prestazioni che richiedono lunghi tempi di permanenza, i clienti ricevono, prima dell'inizio una informazione completa e dettagliata sul presumibile decorso della giornata e sui servizi disponibili e sono invitati a segnalare al personale sanitario gli eventuali problemi di incompatibilità con i trattamenti previsti. Il personale aggiorna periodicamente i clienti e i loro accompagnatori sul decorso della prestazione. Per tutto il periodo di permanenza sono disponibili appositi locali di attesa dotati di riviste.

Per ogni prestazione di lunga durata vengono adottati specifici strumenti, viene definita la modalità operativa e stimati preventivamente i tempi per la valutazione dei risultati.

##### *Standard garantiti.*

Informazione preventiva e richiesta di segnalazione sulla eventuale incompatibilità dei trattamenti previsti

Locale di attesa dotato di riviste

Informazioni sul decorso della prestazione

*(Valore obiettivo)*

tutti i clienti

uno nella struttura

secondo necessità e comunque almeno una volta all'ora





## LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. MARCELLO BARBATO S.R.L.

Sede Legale e Operativa: Via Clisio, 9- 0019 Roma

Tel. 06.8606707 - Fax.06.45475486

[www.barbatoanalisicliniche.it](http://www.barbatoanalisicliniche.it)

### SEZIONE IV

#### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

#### INTRODUZIONE

Le indicazioni del DPCM del 19/5/95 e le Carte dei servizi esaminate prevedono azioni di varia natura che possono essere ricondotte a questi temi principali:

- a) l'informazione al pubblico sui contenuti nella Carta dei servizi attraverso le carte di accoglienza;
- b) l'istituzione del responsabile per le relazioni con il pubblico;
- c) la definizione di strumenti per il monitoraggio dei servizi;

#### Relazioni con il pubblico.

Il responsabile per le relazioni con il pubblico ha il compito di:

1. gestire i reclami con la procedura appresso indicata:
  - a) ricevere le osservazioni, le opposizioni, le denunce e i reclami presentati in via amministrativa contro gli atti e i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale e trasmetterli alla Direzione;
  - b) dare tempestiva risposta ai ricorrenti, su delega del Direttore, per le segnalazioni di più agevole definizione;
  - c) predisporre l'istruttoria per i reclami di maggior complessità su indicazione del Direttore per la loro definizione;
  - d) fornire agli utenti tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente, dalla Carta dei servizi dell'azienda;
  - e) trasmettere la lettera di risposta al ricorrente, verificando che in tale lettera sia anche precisato che, ai sensi dell'art. 14, comma 5, del D.L.502/92, la presentazione di osservazioni, opposizioni, denunce e reclami non preclude la proposizione di impugnative in sede giurisdizionale;
2. curare l'informazione generale al pubblico verificando l'efficacia degli strumenti adottati;
3. condurre controlli periodici sul rispetto della Carta dei servizi.

#### Monitoraggio dei servizi.

Gli strumenti generalmente individuati sono: questionari anonimi rivolti al pubblico nei quali si chiedono anche giudizi soggettivi; la catalogazione e l'elaborazione delle attività di reclamo.

Revisione in data 26/09/2019

Il rappresentante legale: dott. Enrico FRATTINI