DOCUMENTO INFORMATIVO PER L'UTENZA

Carta dei Servizi

Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l. — Cassino (FR)

INDICE DEI CONTENUTI

1. Introduzione
2. Missione e Valori
3. Principi Fondamentali
4. Diritti e Doveri degli Utenti
5. Elenco dei servizi e prestazioni
6. Modalità di Accesso ai Servizi
7. Struttura Organizzativa
8. Standard di Qualità
9. Organigramma
10. Contatti

1. Introduzione

La “Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l.” è una struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per le Analisi di Laboratorio, la Risonanza Magnetica e la Radioimmunologia. Offre ulteriori prestazioni privatistiche, tra cui Analisi delle Acque e diagnostica per immagini (Ecografia, T.A.C., Dentalscan, Mineralometria Ossea - M.O.C., Radiologia Digitalizzata, Mammografia).

È situata a Cassino (FR), in Piazza S.ta Scolastica n. 1, piano terra e piano primo. Il presidio è presente sul territorio cassinate dal 1974 e dispone di ampi spazi (mq 750), attrezzati con ascensori interni ed esterni per disabili.

Il costante aggiornamento di tutto il personale sanitario, la professionalità e cordialità dell'intero staff operativo, uniti all'uso di apparecchiature tecnologicamente avanzate nel campo della Diagnostica Strumentale e di Laboratorio, confermano oggi la Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l. un Centro Diagnostico completo, affidabile ed all'avanguardia, ed un punto di riferimento nel Centro Italia e sull'intero territorio nazionale. A questo va aggiunta la costante attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei Pazienti, da sempre obiettivo prioritario del presidio.

2. Missione e Valori

La nostra missione è fornire servizi diagnostici di alta qualità, con un'attenzione costante alle esigenze e alle aspettative dei pazienti. Professionalità, innovazione e cortesia sono i nostri valori fondamentali.

3. Principi Fondamentali

- **Centralità del Paziente:** Ogni nostra attività è orientata alla soddisfazione e al benessere del paziente.
- **Qualità e Innovazione:** Investiamo continuamente in nuove tecnologie e nella formazione del personale.
- **Accessibilità e Trasparenza:** Garantiamo accesso facile ai nostri servizi e informazioni chiare ai pazienti.

4. Diritti e Doveri degli Utenti

L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

> - “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
> - “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
> - “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
> - Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
> - Art. 12 della “Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali”, 1966;
> - Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32).

Il presente regolamento è conforme allo schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici e sanitari” di cui al D.P.C.M. dei 19 maggio 1995.

I DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente il personale che gestisce ed evade le sue richieste.
3. Il paziente ha diritto di ottenere dal personale sanitario informazioni complete e comprensibili in merito ai referti delle prestazioni richieste.

4. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al tipo di prestazione richiesta. Ove il Direttore sanitario responsabile di Sezione raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
5. Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
6. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.
7. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
   Il paziente può indirizzare eventuali reclami al Direttore Responsabile dell'intestata Società presso la Sede della stessa, oppure tramite email all'indirizzo reclami@labchimcas.it.

I DOVERI

1. Il cittadino, quando accede alla struttura sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte del paziente/utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma diagnostico.
3. È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate/prenotate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie.
5. Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni e di quelli indicati per il ritiro dei relativi referti, al fine di permettere il corretto svolgimento delle attività della struttura stessa. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri utenti è indispensabile evitare l'affollamento intorno al banco-accettazione.
6. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti (rumori, cellulari accesi ecc.).
7. Nella struttura è vietato fumare.

8. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
9. E' opportuno che gli utenti si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
10. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere dell'utente.
11. L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

5. Elenco dei servizi e prestazioni

Diagnostica per Immagini	Laboratorio Analisi
• Risonanza Magnetica Total Body con magnete aperto • Risonanza Magnetica Osteoarticolare dedicata • Tomografia Assiale Computerizzata Multistrato • Dentalscan • Mineralometria Ossea (M.O.C.) • Ecotomografia (Eco-Color-Doppler) • Esami Mammografici • Radiologia Tradizionale digitalizzata • Ortopantomografia e Telecraniometria digitalizzate	• Analisi Chimico-Cliniche • Emocoagulazione • Allergologia • Microbiologia - Virologia • Radioimmunologia • Tossicologia • Immunofluorescenza • Immunochemiluminescenza • Assorbimento Atomico • Immunocromatografia • Diagnostica Isto-Citopatologica • Igiene Industriale • Protezione Ambientale • Analisi Chimiche e Merceologiche

6. Modalità di Accesso ai Servizi

ORARI DI APERTURA

Servizio / Attività	Giorni e Fasce Orarie
Orari di apertura della struttura	Dal lunedì al venerdì: 8:00 - 18:00
Orario prelievi	Dal lunedì al venerdì: 8:00 - 12:00 Sabato: 8:00 - 10:30
Orario ritiro referti	Dal lunedì al sabato: 8:00 - 10:30

Servizio / Attività	Giorni e Fasce Orarie
Orari accettazione campioni esterni	Dal lunedì al venerdì: 8:00 - 12:00 e 14:00 - 16:00 Sabato: 8:00 - 10:30

Per accedere ai servizi del nostro laboratorio, occorre prenotare. L'Utente può prenotare contattandoci telefonicamente al numero **0776 24333** oppure recandosi personalmente presso la sede del laboratorio. Tuttavia, per i prelievi e per i tamponi, non è necessaria la prenotazione. La consegna di campioni microbiologici può essere fatta dal lunedì al venerdì senza prenotazione. Il personale del Laboratorio è a disposizione degli utenti per fornire, preventivamente, ogni informazione utile per la preparazione agli esami e per illustrare le modalità di raccolta di campioni biologici.

La nostra struttura, su richiesta, può provvedere al servizio di prelievo a domicilio.

I prelievi venosi vengono effettuati con il paziente a digiuno dalla sera precedente e dopo un periodo di riposo di almeno 15 minuti. I campioni di urine (spontanee, del mattino) vanno raccolti in idonei contenitori. Per analisi microbiologiche scartare la parte iniziale della minzione e raccoglierne in apposito contenitore sterile la parte centrale.

Raccolta delle urine delle 24 ore: Svuotare la vescica al mattino; successivamente raccogliere tutte le urine della giornata, della notte e del mattino successivo, in un unico contenitore; mescolare bene; annotare il volume totale e prelevarne un'aliquota per il laboratorio.

Analisi delle feci e di altri liquidi biologici: Evitare l'essiccamento del campione; chiedere informazioni specifiche al personale del laboratorio.

Gli accertamenti richiedenti l'uso di radiazioni ionizzanti (RX, TC, MOC) possono essere effettuati solo previa esclusione di accertato stato di gravidanza. Gli esami di risonanza magnetica non possono essere effettuati su pazienti portatori di pacemakers, di neurostimolatori o di altre protesi; è sconsigliabile che detti esami vengano eseguiti su donne in stato di gravidanza.

Per gli esami ecografici chiedere istruzioni al personale di laboratorio.

ACCETTAZIONE

Le attività di accettazione sono curate dal nostro Personale che si occupa di registrare i vostri dati e di accettare i campioni biologici che avete eventualmente raccolto. Ricordate di portare con voi un documento di riconoscimento valido e la Tessera Sanitaria.

Per effettuare analisi in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, è indispensabile la richiesta medica, redatta su ricettario regionale del Medico di Medicina Generale o su quello di altro specialista.

La richiesta deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome, cognome, età ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite previsto dalle attuali disposizioni per impegnativa (n° 8 esami al massimo);
- timbro e firma del Medico e data della prescrizione.

Al momento dell'accettazione viene consegnato all'Utente un modulo con le indicazioni per il ritiro ed eventuale delega.

Per eventuali prestazioni convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) per la sezione diagnostica per immagini, gli utenti debbono consegnare al personale di segreteria:

- La prescrizione del medico: richiesta di esame debitamente compilata da parte del Medico prescrittore contenente i dati identificativi del paziente,
- Il quesito diagnostico e completo di tutte le informazioni richieste dal SIAS (Sistema Informativo di Assistenza Specialistica) ambulatoriale della Regione Lazio
- Tessera Sanitaria dell'Utente
- Documento di Riconoscimento valido

Per prestazioni in regime privatistico è necessario presentare la tessera sanitaria ed un documento di riconoscimento valido.

Tuttavia, per un'ottimale risposta al quesito diagnostico è preferibile che anche le richieste di esami privati vengano effettuate su richiesta del Medico curante. Per pazienti minorenni è richiesta sempre la prescrizione del Medico.

TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa per esami o servizi in regime privatistico sono brevissimi.

Per quanto riguarda, invece, esami diagnostici in convezione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) si fa riferimento ai tempi di attesa previsti dal sistema regionale RECUP.

RITIRO REFERTI

Il referto è disponibile a partire dal giorno scritto sul “documento di accettazione”, rilasciato durante l'accettazione. I tempi del referto di analisi e/o esami specifici dipendono dalla tipologia dell'esame, di solito in circa 5 giorni lavorativi. È possibile consultare e scaricare il referto online, previa compilazione dell'apposito modulo al momento dell'accettazione. In alternativa è possibile ritirare il modulo in struttura o inviare una richiesta via email. È possibile delegare il ritiro del referto, compilando l'apposito modulo (compilato al momento dell'accettazione) ed indicando una terza persona.

Al termine dell'esame diagnostico viene rilasciato all'utente la copia del dischetto contente l'esame effettuato.

I referti vengono conservati per il tempo previsto dalle disposizioni di legge vigenti, copia degli stessi può essere richiesta da parte di chi ha usufruito della prestazione in qualsiasi momento, su semplice richiesta orale e senza alcun costo aggiuntivo.

TEMPI DI RISPOSTA

Esami complessi necessitano di tempi di esecuzione più lunghi; ad esempio le analisi di microbiologia vengono effettuate giornalmente, ma per motivi tecnici il referto è pronto dopo circa 24/48/72 ore in media. Esami particolari possono avere tempi di esecuzione ancora più lunghi che vengono tuttavia comunicati all'Utente al momento dell'accettazione. Per gli esami che vengono effettuati in service i tempi di risposta possono essere di circa 10 giorni.

Per quanto riguarda la sezione diagnostica per immagini, il dischetto con le immagini viene rilasciato subito dopo aver effettuato l'esame, mentre per il referto i tempi sono di circa 5 giorni.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Accettiamo pagamenti in contanti e tramite i seguenti circuiti elettronici: **VISA, MASTERCARD, MAESTRO, BANCO POSTA, BANCOMAT, AMERICAN EXPRESS**.

7. Struttura Organizzativa

Il Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l. è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per le Analisi di Laboratorio e la Risonanza Magnetica.

Il laboratorio offre una vasta gamma di servizi sia in regime convenzionato che privatistico, tra cui analisi delle acque, diagnostica per immagini (Ecografia, T.A.C., Dentalscan, Mineralometria Ossea - M.O.C., Radiologia Digitalizzata, Mammografia).

Il Laboratorio Chimico del Cassinate svolge indagini nei seguenti reparti:

- Ematologia e Coagulazione
- Chimica Clinica e Tossicologia
- Microbiologia e Virologia
- Biologia Molecolare
- Radioimmunologia
- Immunofluorescenza
- Immunochemiluminescenza
- Assorbimento Atomico
- Immunocromatografia
- Diagnostica Isto-Citopatologica
- Igiene Industriale
- Protezione Ambientale
- Analisi Chimiche e Merceologiche
- Studi Medici privati

La struttura è completamente informatizzata, garantendo tempi di accettazione e refertazione ridotti e un costante controllo dei dati analitici. Dispone di ampi spazi attrezzati con ascensori interni ed esterni per disabili, assicurando accessibilità e comfort per tutti gli utenti. Inoltre, tutti i locali sono climatizzati per un'ottimale resa della strumentazione e comfort del personale e degli utenti, e sono privi di barriere architettoniche.

Nei locali del Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l. è vietato fumare.

Il Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l. ha definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni a ciascun membro dell'organico, improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e la cura dell'utente. Le metodologie e le tecniche di laboratorio, in continua evoluzione, hanno costantemente dato impulso allo sviluppo tecnologico della struttura, dotata di strumentazioni all'avanguardia che garantiscono efficienza e qualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Tutte le analisi vengono eseguite presso il Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l., salvo alcuni esami specifici che possono vengono affidati in service a strutture qualificate e accuratamente valutate. Gli esami eseguiti in service vengono identificati tramite asterisco (*) all'interno del referto.

La struttura opera in conformità alle leggi e disposizioni in materia di sicurezza e igiene sul lavoro ed è pronta a recepire suggerimenti dal personale e dagli utenti per migliorare gli ambienti del laboratorio. Sono state definite disposizioni interne, istruzioni e procedure per garantire l'igiene degli ambienti e la sicurezza degli operatori e degli utenti, e sono previsti corsi di formazione per i dipendenti su sicurezza, prevenzione infortuni e utilizzo dei DPI.

Per una conoscenza dettagliata dell'organizzazione e gestione della sicurezza, si rimanda al “Documento di Valutazione dei Rischi” redatto ai sensi del D.Lgs 81/08.

Per salvaguardare l'ambiente, i rifiuti speciali vengono smaltiti da una ditta specializzata.

8. Standard di Qualità

Il Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l. ha da sempre come obiettivo principale quello di garantire la piena soddisfazione delle esigenze espresse e implicite dei propri Utenti. Fare “Qualità” per noi significa offrire servizi di controllo e monitoraggio dell'attività svolta, presentandoci sul mercato e agli Utenti come una struttura seria, affidabile e di riferimento per la qualità dei servizi erogati.

Questo si concretizza, innanzitutto, nell'offrire un'immagine aziendale e degli operatori che operano sul campo altamente professionale, garantendo un servizio efficace ed efficiente, e assicurando il perseguimento e il mantenimento delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il nostro obiettivo è restare sempre all'avanguardia e seguire, se non anticipare, i cambiamenti del mercato. Per raggiungere tali obiettivi, il nostro laboratorio gestisce i propri processi lavorativi non solo in ottemperanza ai vincoli cogenti, ma anche secondo le prescrizioni della norma internazionale di certificazione volontaria UNI EN ISO 9001. Infatti, il Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l. ha un Sistema di Gestione Qualità certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, allo scopo di garantire la qualità tecnica delle prestazioni, la qualità organizzativa, la sicurezza degli operatori e degli Utenti, la valorizzazione professionale degli operatori, i diritti e la soddisfazione degli Utenti.

Il sistema di qualità garantisce l'individuazione degli indicatori delle prestazioni e quindi della qualità del servizio per il monitoraggio nel tempo, coinvolgendo non solo il personale della struttura ma anche gli Utenti e le associazioni di tutela dei cittadini e di volontariato.

Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia del personale costituiscono gli elementi più significativi per gli Utenti per valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per il laboratorio a fare sempre meglio; tali fattori sono monitorati mediante la partecipazione degli Utenti attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione e dei moduli dei reclami e dei suggerimenti, disponibili in sala d'attesa e sul sito http://www.labcassinate.it/.

9. Organigramma

Data la tipologia e il volume di analisi ed esami condotti presso il Laboratorio Chimico del Cassinate, la Direzione ha definito la sua struttura organizzativa in base alle competenze professionali necessarie per svolgere tali attività.

L'organigramma del Laboratorio Chimico è una rappresentazione grafica e descrittiva della sua struttura, evidenziando gli aspetti rilevanti delle funzioni, delle attività e delle relative interconnessioni.

Sebbene non sia esaustiva, questa mappa evidenzia alcuni aspetti fondamentali dell'organizzazione, tra cui:

- La suddivisione delle diverse funzioni e attività;
- Le relazioni organizzative che si instaurano tra le diverse posizioni assegnate alle attività;
- I livelli delle varie posizioni organizzative.
- L'organigramma serve anche a fornire una visione chiara del funzionamento della struttura, dei compiti assegnati a ciascun ruolo e di chi li svolge.

10. Contatti

Laboratorio Chimico del Cassinate S.r.l. — Recapiti e Riferimenti	
Indirizzo	Piazza S. Scolastica 1 - 03043 Cassino (FR)
Telefono	0776 24333
Email	info@labchimcas.it
PEC	labchimcas@pec.it
Sito web	http://www.labcassinate.it/
Facebook	https://www.facebook.com/LCCLaboratorioChimicoCassinate
Instagram	https://www.instagram.com/lcclabchimcass/