



Redimedica
LABORATORIO DIAGNOSTICA RIABILITAZIONE

CERTIFICATA ISO 9001



Redimedica
LABORATORIO DIAGNOSTICA RIABILITAZIONE

LABORATORIO DIAGNOSTICA MEDICA S.R.L.

Carta dei servizi

Un valido strumento
per conoscere il centro
e i diritti del paziente

rev. 8 del 01/07/2026

Radiologia - TAC - RMN - MOC - Cardiologia - FKT - Ecografia - Laboratorio Analisi

Laboratorio Diagnostica Medica s.r.l. - Largo Cirri, 10 - Zona Q5 - Latina - Tel. 0773.600733 - 0773.624958 - Fax 0773.624785



PREMESSA

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un fondamentale passo avanti nel processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi e di pieno coinvolgimento dei cittadini-utenti.

Il documento è stato redatto con il prezioso contributo dei responsabili della struttura organizzativa e con il coinvolgimento attivo di tutto il personale interno.

Attraverso questo strumento si intende promuovere e tutelare il diritto alla salute, fornendo agli utenti un'informazione trasparente e dettagliata sull'organizzazione dei servizi, nel pieno rispetto dei principi di imparzialità ed efficienza amministrativa.

A tal fine, la struttura adotta rigorose procedure operative volte a garantire la massima sicurezza e tutela dei pazienti. La serietà e il rigore del lavoro svolto trovano conferma nell'ottenimento della certificazione di conformità alle norme EN ISO 9001, motivo di orgoglio e stimolo costante verso una missione assistenziale che non può essere disattesa. Questa Carta costituisce un punto di partenza dinamico e in costante evoluzione, pensato per costruire insieme agli utenti un centro medico capace di rinnovarsi continuamente in base ai più elevati standard qualitativi del settore sanitario.

In quest'ottica, si preferisce considerare questo impegno al plurale ("le carte"), affinché l'iniziativa non si esaurisca in una mera elencazione di prestazioni, ma rappresenti un percorso condiviso di trasparenza, equità di trattamento e ascolto attivo del paziente.

Tale obiettivo si realizza grazie alla professionalità, alla competenza e alla motivazione di tutto il personale del Laboratorio Diagnostica Medica Srl.

Il presente documento è soggetto a revisioni periodiche, con frequenza almeno annuale, per accompagnare i progressi del percorso di miglioramento intrapreso.

Il Direttore Sanitario
Dott. Umberto Antonio Mario Redi

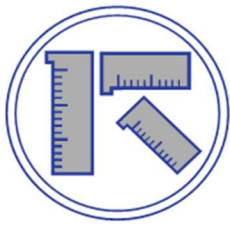


1. Principi e Obiettivi Generali

Siamo convinti che la natura privata della struttura non debba impedire al Laboratorio Diagnostica Medica di condividere pienamente la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale e universale (Art. 32 della Costituzione). A tal fine, il centro uniforma l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), dall'Unione Europea e da altri Enti rappresentativi, integrando rigorosamente tutti gli aspetti etici della pratica medica.

La stesura della presente Carta dei Servizi si ispira alle linee guida e alle raccomandazioni emanate in ambito europeo e istituzionale, attenendosi ai seguenti criteri fondamentali:

- a. Eguaglianza:** L'accesso alla struttura, l'accoglienza e il trattamento dei pazienti sono garantiti senza alcuna distinzione di sesso, età, nazionalità, religione, opinioni politiche o condizioni socio-economiche.
- b. Imparzialità:** Il comportamento nei confronti dei pazienti è conforme ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni. La scelta di usufruire di prestazioni in regime privatistico non costituisce motivo di alterazione degli ordini di precedenza clinica o dell'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. Diritto di scelta:** L'utente ha il diritto di essere informato e coinvolto attivamente nell'iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo di consenso informato. Ha inoltre diritto a ricevere tutti i chiarimenti opportuni, sia da parte dei medici che del personale infermieristico, secondo le rispettive competenze.
- e. Efficienza ed Efficacia:** L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è costantemente informata al criterio del miglioramento continuo.
- f. Sicurezza e Riservatezza:** Adozione di rigorosi protocolli per la sicurezza clinica, la prevenzione del rischio infettivo e la tutela della privacy (GDPR UE 2016/679).
- g. Partecipazione:** I pazienti 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 tramite questionari, monitoraggi organizzati e l'adozione, per quanto applicabile, di strumenti di analisi partecipata della qualità.
 - Viene garantita una risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni dei pazienti.



2. Categorie di Persone Fragili

Il Laboratorio Diagnostica Medica, a tutela delle persone fragili e temporaneamente fragili, riconosce la priorità di accesso e assistenza alle seguenti categorie:

- Donne con certificato di gravidanza a rischio
- Persone con handicap o disabilità
- Persone con evidenti traumi
- Bambini con età inferiore a 12 anni

4

3. Diritti del Paziente e Cure Mediche

La consapevolezza dei propri diritti nei confronti del Servizio Sanitario è il presupposto essenziale per rendere concreto il diritto alla salute e garantire un elevato livello di protezione per tutti.

Questo impegno condiviso chiama in causa cittadini e operatori in un'alleanza quotidiana: tutelare la salute significa infatti riconoscerla sia come diritto fondamentale dell'individuo, sia come risorsa preziosa per l'intera collettività. In quest'ottica, la prevenzione si configura come la forma più alta di responsabilità collettiva, capace di proteggere il singolo e, al tempo stesso, di salvaguardare il benessere della società.

- **Diritto alla prevenzione e alle cure:** Ogni cittadino ha il diritto di accedere a percorsi di prevenzione efficaci e di ricevere cure mediche di qualità, tempestive e adeguate al proprio stato di salute. Attraverso la prevenzione, la collettività interviene attivamente per promuovere il benessere comune e ridurre le disuguaglianze di accesso alla cura.
- **Rispetto della dignità:** Ogni paziente ha diritto a essere assistito e curato con attenzione e premura, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, religiose e filosofiche.

INFORMAZIONE

- **Trasparenza e accessibilità:** Il cittadino ha il diritto di ricevere informazioni chiare, complete e tempestive riguardo alle prestazioni erogate dalla struttura sanitaria e alle relative modalità di accesso.
- **Il colloquio di cura:** Il medico è tenuto a fornire al paziente spiegazioni esaustive e comprensibili in merito alla diagnosi, alla prognosi, alle prospettive di cura, alle eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e alle prevedibili conseguenze delle scelte operate. Il tempo della comunicazione tra medico e paziente costituisce a tutti gli effetti tempo di cura.

LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Le strutture sanitarie erogatrici elaborano e pubblicano la **Carta dei Servizi**, un documento programmatico e di trasparenza che definisce gli impegni assunti nei confronti dell'utenza e contiene, tra l'altro:



- L'elenco dettagliato dei servizi offerti e le relative modalità di accesso ed erogazione;
- Gli standard di qualità promessi e gli impegni di miglioramento continuo;
- I metodi e gli indicatori di verifica e controllo degli impegni assunti;
- Le forme, le modalità e la tutela dei diritti riconosciute ai cittadini (es. procedure per i reclami o segnalazioni).

CONSENSO INFORMATO E CONDIVISIONE DELLE CURE

- **Il principio del consenso:** Nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito privo del consenso libero e informato della persona. Il paziente ha diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie per valutare i rischi specifici e i benefici, esprimendo così una scelta consapevole.
- **Situazioni di emergenza e urgenza:** In caso di emergenza o di urgenza in cui il ritardo possa comportare un pericolo imminente per la salute del paziente e non sia possibile acquisire il consenso, il personale sanitario assicura immediatamente tutti gli interventi medici e diagnostici indispensabili.
- **Rispetto delle volontà precedenti (DAT e Pianificazione):** I desideri precedentemente espressi dal paziente in merito ai trattamenti sanitari — anche attraverso le Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) o percorsi di pianificazione condivisa delle cure — sono tenuti in considerazione dal medico, ove possibile, anche qualora la persona non si trovi più in condizioni di confermare la propria volontà.

PRIVACY E RISERVATEZZA

La tutela della riservatezza e della dignità della persona è un requisito fondamentale del rapporto di cura. Ogni cittadino che entra in contatto con strutture e professionisti sanitari — per visite, ricoveri, prestazioni diagnostiche, acquisto di farmaci o pratiche amministrative — ha diritto alla più assoluta segretezza riguardo ai propri dati personali e al proprio stato di salute.

A garanzia di questo diritto, la struttura adotta i seguenti principi e misure organizzative:

- **Tutela delle informazioni in caso di ricovero o accesso al Pronto Soccorso:** In caso di accesso al Pronto Soccorso o di degenza, le notizie relative alla presenza del paziente nella struttura vengono fornite a parenti, conviventi o persone autorizzate solo nel rispetto della volontà dell'interessato. Se il paziente è cosciente e capace di intendere e di volere, viene preventivamente informato e ha il diritto di decidere a chi possano essere comunicate le informazioni sul suo stato e sulla sua permanenza.
- **Attenzione particolare alle fasce fragili:** Persone con disabilità, anziani, minori e pazienti sottoposti a trattamenti diagnostico-terapeutici particolarmente complessi o invasivi godono di una tutela rafforzata della riservatezza e della protezione dei dati.



- **Riservatezza negli spazi di accoglienza:** Per garantire la privacy dei colloqui e delle operazioni di sportello, sono predisposti spazi dedicati e opportunamente segnalati, oltre i quali gli utenti in attesa devono mantenere la giusta distanza.
- **Chiamata rispettosa dell'utente:** Nelle sale d'attesa e negli ambulatori viene evitata la chiamata nominativa ad alta voce. Per tutelare la riservatezza, l'accesso alle prestazioni avviene tramite sistemi alternativi, come l'assegnazione di codici numerici o alfanumerici di prenotazione.
- **Ritiro di referti e certificati:** La consegna di referti diagnostici, risultati di analisi e certificati medici è riservata esclusivamente all'interessato o a persone terze espressamente delegate per iscritto ed identificate.
- **Segreto professionale e protezione dei dati:** Qualsiasi informazione o dato relativo allo stato di salute del paziente è tutelato dal segreto professionale e trattato dalla struttura sanitaria nel pieno rispetto della normativa vigente sulla privacy (GDPR), garantendo che l'accesso alle cartelle cliniche e ai sistemi informatici sia consentito unicamente al personale autorizzato e coinvolto nel percorso di cura.

SOGGETTI FRAGILI E TUTELA DEI DIRITTI

La struttura garantisce un'attenzione particolare e prioritaria alle persone in condizioni di vulnerabilità, promuovendone l'autonomia e la piena dignità:

- **Accessibilità e abbattimento delle barriere:** I cittadini con disabilità o ridotta mobilità hanno diritto all'eliminazione delle barriere architettoniche, sensoriali e culturali, garantendo un accesso agevole e sicuro a tutti gli spazi, i servizi e le informazioni sanitarie.
- **Continuità e appropriatezza assistenziale:** I pazienti non autosufficienti, cronici o in condizioni di fragilità complessa devono ricevere un'assistenza integrata, personalizzata e continuativa, in stretta collaborazione tra i servizi ospedalieri, territoriali e sociali.

QUALITÀ E SICUREZZA DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

La qualità e la sicurezza delle cure rappresentano un impegno primario della struttura per garantire il benessere del paziente e la gestione del rischio clinico:

- **Sicurezza delle cure:** Il cittadino ha il diritto di ricevere cure sicure in un ambiente protetto, attraverso l'adozione sistematica di procedure volte a prevenire gli eventi avversi e a ridurre i rischi connessi all'attività sanitaria.
- **Competenza professionale:** Tutte le prestazioni sanitarie e sociosanitarie sono affidate a personale qualificato, in costante aggiornamento e in possesso delle abilitazioni e competenze specifiche richieste dal proprio ruolo.
- **Adeguatezza tecnologica e strutturale:** Le strutture, le apparecchiature e le strumentazioni diagnostico-terapeutiche devono essere costantemente mantenute, adeguate al progresso scientifico e tecnologico e pienamente idonee al tipo di servizio erogato, nel rispetto delle normative di sicurezza vigenti.

IL TICKET SANITARIO

Radiologia - TAC - RMN - MOC - Cardiologia - FKT - Ecografia - Laboratorio Analisi

Laboratorio Diagnostica Medica s.r.l. - Largo Cirri, 10 - Zona Q5 - Latina - Tel. 0773.600733 - 0773.624958 - Fax 0773.624785



Il Servizio Sanitario garantisce la tutela della salute e l'accesso universale alle cure. Per alcune prestazioni è previsto il pagamento di una quota di partecipazione alla spesa (ticket) da parte dell'utente.

- **Esoneri e tutele:** Sono totalmente o parzialmente esonerate dal pagamento le categorie di cittadini che possiedono i requisiti previsti dalla legge (legati a fasce di reddito, età, condizioni di salute o patologie croniche/rare).
- **Trasparenza e informazioni:** Per conoscere i criteri di calcolo, le modalità di pagamento e per verificare il proprio diritto all'esenzione, i cittadini possono rivolgersi agli sportelli dedicati o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO

Il Servizio Sanitario garantisce ai cittadini italiani adeguate forme di tutela e assistenza sanitaria durante la permanenza fuori dai confini nazionali, con modalità differenti a seconda della destinazione, della durata e delle motivazioni del soggiorno (turismo, studio, lavoro o esigenze di cura).

- **Mobilità internazionale e TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia):** La Tessera Sanitaria nazionale funge anche da TEAM. Essa garantisce ai cittadini in soggiorno temporaneo nei paesi dell'Unione Europea, nello Spazio Economico Europeo (Islanda, Liechtenstein, Norvegia) e in Svizzera di accedere direttamente alle cure mediche urgenti o necessarie alle stesse condizioni delle persone assicurate nello Stato in cui ci si trova.
- **Cure programmate all'alta specializzazione:** La TEAM non copre i trattamenti di altissima specializzazione effettuati all'estero in via programmata, per i quali è necessario seguire le specifiche procedure di autorizzazione preventiva previste dalla normativa vigente.
- **Efficienza amministrativa e organizzativa:** Nella gestione delle pratiche relative all'assistenza estera, il cittadino ha diritto a ricevere servizi improntati a criteri di massima efficienza, qualità organizzativa e trasparenza, con l'impegno costante a ridurre i tempi di attesa ed evitare inutili ritardi burocratici.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l. affonda le sue radici in una lunga tradizione familiare di eccellenza nel campo delle analisi di laboratorio, avviata negli anni '50 e consolidata a Latina dal Dott. Ugo Redi fin dagli anni '60. La struttura nasce per rispondere concretamente al fabbisogno sanitario del territorio, in particolare nei quartieri Q4 e Q5, inizialmente scoperti in termini di servizi diagnostici di prossimità.

Nel 2008, l'attività laboratoristica originaria si è evoluta attraverso la collaborazione con un team di specialisti di alto profilo, dando vita a un Poliambulatorio Specialistico e a un Centro Radiologico integrati.

Radiologia - TAC - RMN - MOC - Cardiologia - FKT - Ecografia - Laboratorio Analisi

Laboratorio Diagnostica Medica s.r.l. - Largo Cirri, 10 - Zona Q5 - Latina - Tel. 0773.600733 - 0773.624958 - Fax 0773.624785



Oggi la struttura si configura come un polo sanitario multidisciplinare, fortemente orientato alla:

- Prevenzione e diagnosi precoce;
- Diagnostica di laboratorio avanzata;
- Valutazione e screening delle patologie cardiovascolari.

8

IL NOSTRO TEAM

Per garantire standard assistenziali elevati, il centro si avvale di uno staff multidisciplinare altamente qualificato e in costante aggiornamento, composto da: medici di laboratorio, ematologi, biologi, radiologi, cardiologi, oculisti, ginecologi, dermatologi, ortopedici, anestesisti, tecnici sanitari di laboratorio, fisioterapisti, medici del lavoro e personale amministrativo di accoglienza e segreteria.

Dove siamo e Contatti

Indirizzo: Largo Cavalli, 6 – Largo Cirri, 10 – Zona Q5 – 04100 Latina

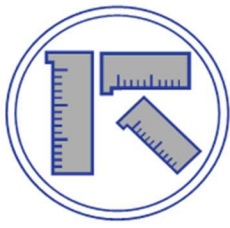
Telefono: 0773 600733

Numero Verde: 800 112203

LA NOSTRA MISSIONE E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

Il Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l. riconosce la centralità della persona e la grande responsabilità etica e sociale legata all'attività di cura e prevenzione. Per questo motivo, la politica della qualità della struttura si fonda su pilastri fondamentali:

- Centralità del paziente e rispetto della dignità: Massima attenzione al rapporto umano, alla trasparenza dell'informazione e alla tutela della privacy in ogni fase del percorso di cura.
- Qualità e competenza: Valorizzazione costante della professionalità dei dipendenti e dei collaboratori, garantendo l'affidabilità clinica e diagnostica delle prestazioni.
- Innovazione e miglioramento continuo: Il Centro investe costantemente nell'aggiornamento tecnologico delle strumentazioni, nell'adeguamento strutturale e nell'adozione di procedure conformi alle innovazioni scientifiche e alle normative vigenti, con l'obiettivo di soddisfare al meglio le aspettative e i bisogni di salute dei cittadini.



I NOSTRI SERVIZI

Il Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l. offre un polo sanitario multidisciplinare integrato, erogando prestazioni sia in regime privato sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN):

<https://grupposedi.it/amministrazione-trasparente>

9

Attività autorizzate:

- Laboratorio analisi (COD. 00)
- Recupero e riabilitazione funzionale (COD. 56)
- Diagnostica per immagini- Radiologia diagnostica (COD. 69)
- Diagnostica per immagini – Risonanza Magnetica Nucleare (COD. 79)
- Chirurgia vascolare- Angiologia (COD. 14)
- Cardiologia (COD. 08)
- Oculistica (COD. 34)
- Ostetricia e ginecologia (COD. 37)
- Otorinolaringoiatria (COD. 38)
- Dermatologia (COD. 52)
- Ematologia
- Malattie endocrine del ricambio e della nutrizione
- Neurologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica
- Urologia
- Gastroenterologia
- Medicina sportiva

Attività accreditate:

- Laboratorio analisi (COD. 00)
- Recupero e riabilitazione funzionale (COD. 56)
- Diagnostica per immagini- Radiologia diagnostica (COD. 69)
- Diagnostica per immagini – Risonanza Magnetica Nucleare (COD. 79)- In corso di accreditamento
- Chirurgia vascolare- Angiologia (COD. 14)
- Cardiologia (COD. 08)
- Oculistica (COD. 34)
- Ostetricia e ginecologia (COD. 37)

Radiologia - TAC - RMN - MOC - Cardiologia - FKT - Ecografia - Laboratorio Analisi

Laboratorio Diagnostica Medica s.r.l. - Largo Cirri, 10 - Zona Q5 - Latina - Tel. 0773.600733 - 0773.624958 - Fax 0773.624785



- Otorinolaringoiatria (COD. 38)
- Dermatologia (COD. 52)

Poliambulatorio Specialistico, che comprende tra l'altro le seguenti prestazioni:

- esami strumentali quali EEG e EMG)

IL LABORATORIO DI ANALISI: TECNOLOGIA E QUALITÀ

Il laboratorio è dotato di apparecchiature automatiche e strumentazioni di ultima generazione, che garantiscono lo svolgimento delle attività in condizioni di massima sicurezza e rapidità, assicurando referti completi in tempi brevi.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E ACCESSO

- **Prenotazioni e tempi di attesa:** Gli appuntamenti sono necessari solo per specifiche prestazioni specialistiche, mentre la quasi totalità della diagnostica viene gestita quotidianamente senza prenotazione. I tempi di attesa medi per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo si aggirano intorno ai 20 minuti.
- **Gestione dei campioni:** Subito dopo il prelievo o la consegna, i campioni biologici vengono smistati ai vari reparti per essere analizzati o conservati in sicurezza.
- **Esami in Service:** Per indagini di particolare rilievo, il laboratorio si avvale di centri di eccellenza esterni ("Service" qualificati). Tali esami vengono chiaramente indicati sul referto. Gli eventuali valori fuori norma (*out of range*) sono contrassegnati da un asterisco, a conferma che il dato è stato verificato e ripetuto.

RITIRO REFERTI E TEMPI DI CONSEGNA

- **Tempi di refertazione:** La data prevista per il ritiro è indicata sul foglio di accettazione in base alle metodiche e al calendario di esecuzione. Per alcune tipologie di analisi, la refertazione è disponibile già nel pomeriggio dello stesso giorno.
- **Orari di ritiro:** I referti possono essere ritirati dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:30 alle ore 17:00.
- **Trasparenza in caso di ritardi:** Il centro si impegna a informare tempestivamente gli utenti qualora, per imprevisti tecnici, non sia possibile rispettare la data di consegna prevista.
- **Metodi di analisi:** Il laboratorio si impegna a indicare, ove applicabile, il metodo utilizzato per l'esecuzione dell'indagine.

QUALITÀ, SICUREZZA E TRASPARENZA



- **Controllo Qualità (VEQ):** Per garantire la qualità e l'affidabilità delle prestazioni erogate, il laboratorio partecipa regolarmente a programmi di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ) per tutte le tipologie di analisi.
- **Tariffe e prestazioni:** Il laboratorio rende pubbliche e facilmente accessibili le tariffe del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), quelle in regime libero-professionale e gli eventuali ticket, mettendo a disposizione degli utenti l'elenco aggiornato delle prestazioni con i relativi costi.
- **Innovazione e continuità dei servizi:** La struttura persegue l'obiettivo di un costante aggiornamento tecnologico e di un elevato livello di automazione. Per garantire la continuità dei servizi ed evitare interruzioni, la struttura è dotata di generatori di corrente autonomi in grado di intervenire tempestivamente anche in caso di black-out elettrico.
- **Privacy e diffusione del documento:** Nel pieno rispetto del segreto professionale e della normativa sulla privacy, il laboratorio adotta specifiche procedure di protezione dei dati. La presente Carta dei Servizi è consultabile e disponibile presso la sede di Largo Cavalli, 6.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

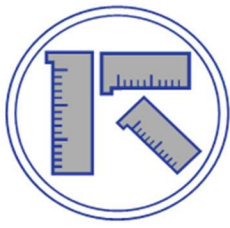
- **Regolamento delle prestazioni:** Il saldo degli importi dovuti per le prestazioni sanitarie deve essere effettuato al momento dell'accettazione.
- **Metodi di pagamento e trasparenza:** Le modalità di pagamento accettate (contanti, bancomat o assegno) vengono preventivamente comunicate agli utenti dal personale di segreteria, che provvede contestualmente all'emissione della regolare fattura.

IL CENTRO RADIOLOGICO E LA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La Divisione di Diagnostica per Immagini del **Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l.** è dotata di apparecchiature tecnologiche avanzate e si avvale di professionisti in costante aggiornamento, confermandosi un punto di riferimento d'eccellenza nella sanità privata del territorio pontino e della regione Lazio.

Il centro è in grado di eseguire l'intera gamma di esami di diagnostica ecotomografica (US), radiografica (RX), senologica (SN) e di alta diagnostica, tra cui la tomografia computerizzata (TC) e la risonanza magnetica (RM). Nello specifico, la dotazione strumentale comprende:

- Ecotomografo
- Tavolo telecomandato
- Ortopantomografo digitale Cone-Beam
- MOC DEXA (Mineralometria Ossea)
- Mammografo Digitale con Tomosintesi 3D
- Tomografia computerizzata (T.C.) spirale multistrato
- Risonanza magnetica Total Body ad Alto Campo da 1.5T (R.M.)



ECOGRAFIA MULTIDISCIPLINARE

L'ecografia è una metodica diagnostica non invasiva, indolore e priva di rischi, ampiamente utilizzata come esame di primo livello anche in pazienti giovani e in stato di gravidanza.

- **Svolgimento dell'esame:** L'indagine dura pochi minuti. Il paziente, generalmente disteso in posizione supina, viene esaminato mediante una sonda ecografica e l'applicazione di un apposito gel sulla zona d'interesse. Per garantire la perfetta riuscita dell'esame, la segreteria fornisce preventivamente le specifiche istruzioni di preparazione.
- **Tecnologia e campi di applicazione:** Gli ecotomografi in dotazione, completi di sonde lineari, settoriali e intracavitarie e dotati di moduli Color e Power Doppler, consentono di coprire ogni branca specialistica:
 - Internistica ed endocrinologica
 - Cardiologica e vascolare
 - Ortopedica e riabilitativa
 - Ginecologica e ostetrica (inclusa l'ecografia pelvica trans-vaginale)
 - Senologica ed estetica
 - Urologica (inclusa l'ecotomografia prostatica trans-rettale)

RADIOLOGIA TRADIZIONALE

Il centro è dotato di un tavolo telecomandato che consente l'esecuzione di tutti gli esami radiografici tradizionali e contrastografici, avvalendosi anche della guida e del centraggio fluoroscopico.

- **Digitalizzazione e sicurezza:** L'avanzato sistema di digitalizzazione delle immagini acquisite garantisce una significativa riduzione della dose di radiazioni somministrata al paziente, azzerando la necessità di ripetere l'indagine in caso di parametri di impostazione non ottimali.
- **Ortopantomografo digitale Cone-Beam:** L'apparecchiatura consente l'esecuzione rapida e precisa di esami odontostomatologici e pediatrici (come l'ortopantomica, il telecranio e lo studio delle articolazioni temporo-mandibolari) nel pieno rispetto dei moderni standard qualitativi. Inoltre l'esecuzione di TC Cone-Beam delle Arcate Dentarie e del complesso del Massiccio Facciale, consente lo studio avanzato di secondo livello delle patologie del cavo orale e dei seni paranasali con sviluppo di Modelli 3D che coadiuvano anche la branca odontoiatrica per fini implantologici.

MOC DEXA (Mineralometria Ossea Computerizzata)

Il lettino MOC permette di misurare con precisione i parametri quantitativi della massa ossea su specifici segmenti corporei (come femore e colonna vertebrale) per valutare il grado di mineralizzazione scheletrica nel sospetto di osteoporosi.



La tecnologia consente inoltre di effettuare esami *whole body* con la misurazione della densità minerale ossea (BMD), attenendosi rigorosamente agli standard di riferimento stabiliti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS).

MAMMOGRAFIA E DIAGNOSTICA SENOLOGICA CON TOMOSINTESI

Il centro dispone di un mammografo avanzato in grado di eseguire le proiezioni tradizionali, esami di dettaglio e proiezioni aggiuntive, grazie a un sistema automatico che adatta i parametri alla tipologia di tessuto mammario da analizzare e provvisto di tecnologia avanzata di Tomosintesi.

- **Mammotome e approfondimenti:** L'apparecchiatura è dotata dell'accessorio *Mammotome*, utile per la localizzazione ottimale di lesioni sospette nell'ambito di percorsi senologici di alto livello, finalizzati anche a interventi chirurgici mirati.
- **Prevenzione e screening:** Lo screening senologico è fondamentale per la ricerca precoce delle neoplasie mammarie e la pianificazione terapeutica. Secondo le linee guida della SIRM (Società Italiana di Radiologia Medica), l'esame mammografico è consigliato a partire dai 40 anni, generalmente con cadenza annuale, ed è integrabile — ove necessario — con ecografia mammaria ed esame RM.

TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (T.C.) SPIRALE MULTISTRATO

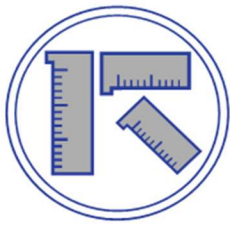
La TC spirale multistrato, integrata con software di ricostruzione 2D e 3D, consente l'esecuzione e la post-elaborazione di esami di diagnostica tomografica con e senza mezzo di contrasto (m.d.c.), tra cui:

- Esami cardiologici (Cardio TC) e vascolari (Angio TC)
- Esami di stadiazione oncologica (TC Total Body)
- Valutazioni quantitative della mineralizzazione ossea (MOC TC), perfettamente sovrapponibili al comune esame mineralometrico.

RISONANZA MAGNETICA TOTAL BODY AD ALTO CAMPO DA 1.5T (RM)

La Risonanza Magnetica rappresenta uno dei punti di forza della Divisione di Diagnostica per Immagini.

- **Confort e accessibilità:** L'apparecchiatura è il modello più compatto sul mercato mondiale, caratterizzato da un gastro ampio ma poco profondo consentendo la riduzione dell'effetto di claustrofobia. **Ambiente accogliente:** La sensazione di apertura è notevolmente amplificata dalle caratteristiche strutturali dell'ambiente. La gabbia di Faraday, che racchiude l'apparecchio, è dotata di vetrofanie retroilluminate di umanizzazione sulle pareti laterali e sul cielo, migliorando significativamente il confort e la tranquillità del paziente durante l'esame.
- **Campi di applicazione:** La macchina consente di eseguire l'intera gamma di esami RM di pertinenza neurologica, osteo-articolare, addominale e vascolare, sia in condizioni basali che con l'utilizzo del mezzo di contrasto (m.d.c.).



ECOCOLORDOPPLER

L'esame ecocolordoppler è una metodica diagnostica totalmente indolore e priva di rischi per il paziente.

- L'indagine si avvale di un apparecchiatura sofisticata dotata di una sonda che emette ultrasuoni (onde sonore con frequenze superiori alla soglia di percezione dell'orecchio umano). Attraversando i tessuti del corpo, i fasci di ultrasuoni generano echi di ritorno che vengono captati dalla sonda stessa, permettendo di studiare con precisione i flussi ematici e le strutture vascolari.

14

CARDIOLOGIA

Il centro dispone di un servizio di cardiologia, erogato anche in regime di convenzione con il SSN. Presso la struttura è possibile effettuare:

- Visite cardiologiche specialistiche ed elettrocardiogrammi (ECG)
- Monitoraggio dinamico secondo Holter (pressorio e ECG)
- Test da sforzo
- Controlli specialistici cardiologici integrati nell'ambito dei percorsi di Medicina dello Sport, necessari per il rilascio della certificazione di idoneità all'attività sportiva agonistica.

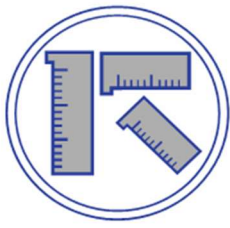
MEDICINA DELLO SPORT

Il **Laboratorio Diagnostica Medica** è autorizzato dalla ASL per l'esercizio della medicina dello sport. Il centro rilascia i certificati di idoneità alla pratica sportiva, effettuando visite e accertamenti mirati sia per l'attività agonistica che non agonistica, comprensivi di valutazioni cardiologiche dedicate.

FISIOKINESITERAPIA E RIABILITAZIONE

La sezione di fisiokinesiterapia, accreditata e convenzionata, risponde alle richieste per l'intera gamma delle terapie fisiche tradizionali (laserterapia, ultrasuoni, magnetoterapia, ecc.), integrate da percorsi di massoterapia e terapia posturale.

- **Tecnologie avanzate:** La struttura è dotata di strumentazioni d'eccellenza per la terapia fisica avanzata, tra cui:
 - **Ipertermia:** Terapia basata sul calore ad alta efficacia, particolarmente indicata per accelerare i tempi di recupero in caso di traumi distrattivi, distorsivi e lesioni muscolari.
 - **Onde d'urto focalizzate:** Trattamento d'elezione per la cura di molteplici patologie croniche a carico delle grandi e piccole articolazioni e dei tessuti tendinei.
- **Terapie infiltrative:** Presso il centro vengono inoltre eseguite terapie infiltrative mirate, come la mesoterapia.
- **Standard regionali:** La durata e le modalità di erogazione delle prestazioni riabilitative sono pienamente conformi alle disposizioni e alle linee guida della Regione Lazio.



Inoltre vengono effettuate le seguenti visite specialistiche

- Chirurgia vascolare- Angiologia (COD. 14)
- Cardiologia (COD. 08)
- Oculistica (COD. 34)
- Ostetricia e ginecologia (COD. 37)
- Otorinolaringoiatria (COD. 38)
- Dermatologia (COD. 52)
- Ematologia
- Maffie endocrine del ricambio e della nutrizione
- Neurologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica
- Urologia
- Gastroenterologia
- Medicina sportiva

15

Attività accreditate:

- Laboratorio analisi (COD. 00)
- Recupero e riabilitazione funzionale (COD. 56)
- Diagnostica per immagini- Radiologia diagnostica (COD. 69)
- Diagnostica per immagini – Risonanza Magnetica Nucleare (COD. 79)- In corso di accreditamento
- Chirurgia vascolare- Angiologia (COD. 14)
- Cardiologia (COD. 08)
- Oculistica (COD. 34)
- Ostetricia e ginecologia (COD. 37)
- Otorinolaringoiatria (COD. 38)
- Dermatologia (COD. 52)

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E ACCESSO

- **Visite specialistiche e poliambulatorio:** Gli appuntamenti sono necessari per tutte le prestazioni ambulatoriali delle diverse branche. Di norma, l'attesa per la prenotazione non supera i sette giorni, ad eccezione di specifici specialisti la cui presenza in sede è calendarizzata a cadenza quindicinale.
- **Radiologia e Diagnostica per Immagini:** Gli esami di radiologia tradizionale possono essere effettuati anche senza prenotazione. Per ogni esame radiologico, la segreteria fornisce preventivamente un'apposita informativa con le istruzioni di preparazione.

Radiologia - TAC - RMN - MOC - Cardiologia - FKT - Ecografia - Laboratorio Analisi

Laboratorio Diagnostica Medica s.r.l. - Largo Cirri, 10 - Zona Q5 - Latina - Tel. 0773.600733 - 0773.624958 - Fax 0773.624785



- **Fisiokinesiterapia (FKT):** Per accedere ai trattamenti riabilitativi, il paziente deve rivolgersi alla segreteria per concordare il piano di appuntamenti con i fisioterapisti in base alla tipologia di terapia prescritta.
- **Gestione delle urgenze:** In caso di situazioni urgenti, il centro si attiva tempestivamente per abbreviare i tempi di prenotazione ed erogazione della prestazione, garantendo una risposta rapida (solitamente entro le 24 ore).

TEMPI DI ATTESA E RITIRO REFERTI

16

- **Tempi di attesa in sede:** I tempi medi di attesa per l'accettazione e l'effettivo inizio del servizio si aggirano intorno ai 20 minuti.
- **Tempi di refertazione:** I referti della diagnostica vengono consegnati entro il quarto giorno lavorativo; anche in questo caso, per particolari urgenze, il centro si adopera per abbreviare ulteriormente i tempi.
- **Orari di ritiro referti:** I referti possono essere ritirati presso la segreteria nei seguenti orari:
 - Dal lunedì al venerdì: dalle 11:30 alle 13:00 e dalle 17:30 alle 18:30
 - Il sabato: dalle 11:00 alle 12:00

TRASPARENZA, TARIFFE E PRIVACY

- **Tariffe e Listino Prezzi:** Il Laboratorio Diagnostica Medica si impegna a garantire la massima trasparenza, rendendo pubblici i listini delle tariffe del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), quelle in regime libero-professionale e gli eventuali ticket. L'elenco completo delle prestazioni con i relativi prezzi — comprese le visite specialistiche, le terapie e gli interventi di chirurgia ambulatoriale — è a disposizione degli utenti per la consultazione presso la segreteria o direttamente con il medico specialista.
- **Tutela della privacy:** Nel pieno rispetto del segreto professionale e della normativa vigente, la struttura ha attivato specifiche procedure per la protezione dei dati personali e della riservatezza di ogni paziente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO E REGIME DI ESENZIONE

- **Regolamento delle prestazioni:** Il saldo degli importi dovuti per le prestazioni sanitarie deve essere effettuato al momento dell'accettazione.
- **Metodi di pagamento e trasparenza:** Le modalità di pagamento accettate (contanti, assegno o bancomat) vengono preventivamente comunicate all'utente dall'operatore di segreteria, che provvede contestualmente all'emissione della regolare fattura.
- **Esenzioni dal Ticket:** In base alla normativa vigente, sono previste forme di esenzione dalla quota di partecipazione alla spesa sanitaria, principalmente riconducibili a:
 - Esenzione per fascia di età e reddito
 - Esenzione per condizione di patologia cronica o rara

LA CARTA DEI DIRITTI DEL CITTADINO E DEL MALATO



Adottando la presente Carta dei Servizi, il **Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l.** recepisce formalmente i principi del *“Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove Carte dei diritti del cittadino”*, impegnandosi a tutelare e promuovere concretamente i 14 diritti fondamentali del paziente:

1. **Diritto al tempo:** Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il proprio tempo al pari di quello degli operatori. La struttura definisce standard e tempi massimi di attesa in base all'urgenza, garantendo l'iscrizione nelle liste e la trasparenza di consultazione nel rispetto della privacy. In caso di superamento dei tempi per cause imputabili alla struttura, vengono attivate tutele e percorsi alternativi. Al medico è richiesto di dedicare un tempo adeguato alla cura e all'ascolto, inclusa l'informazione.
2. **Diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria:** Il paziente ha diritto a ricevere informazioni personalizzate, chiare e accessibili — tenendo conto di eventuali specificità linguistiche, culturali o religiose — e ad entrare in possesso di tutta la documentazione clinica utile a certificare in modo completo le proprie condizioni di salute.
3. **Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha diritto a essere protetto da rischi derivanti da malfunzionamenti o errori sanitari. La struttura monitora costantemente i fattori di rischio, assicura la manutenzione e la sicurezza delle apparecchiature elettroniche e promuove la formazione continua del personale medico e tecnico.
4. **Diritto a misure preventive:** La struttura persegue la cultura della prevenzione sanitaria attraverso la sensibilizzazione dell'utenza, l'offerta di percorsi diagnostici periodici e la diffusione delle opportunità legate all'innovazione scientifica e tecnologica.
5. **Diritto all'accesso:** È garantito a tutti l'accesso egualitario e senza discriminazioni alle prestazioni richieste in base allo stato di salute, indipendentemente da condizioni economiche, genere, residenza o tipologia di patologia. Le cure urgenti ed essenziali sono sempre garantite, così come l'attenzione specifica alle malattie rare.
6. **Diritto al consenso informato:** Nessun trattamento può essere effettuato senza il preventivo consenso informato, preceduto da un'esauriente spiegazione su rischi, benefici, effetti collaterali e alternative terapeutiche. Il paziente ha facoltà di rifiutare le cure o di interromperle in qualsiasi momento. Per i minori o i soggetti non autosufficienti è comunque previsto il massimo coinvolgimento possibile nel processo decisionale.
7. **Diritto alla qualità:** Ogni cittadino ha diritto ad accedere a servizi sanitari di elevata qualità, basati su standard tecnici, di comfort alberghiero e di attenzione relazionale rigorosamente definiti e periodicamente verificati.
8. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** La riservatezza dei dati personali e clinici è tutelata in ogni fase del percorso diagnostico e terapeutico. Le visite e gli esami si svolgono in ambienti protetti, garantendo la presenza dei soli operatori strettamente necessari, salvo diverso consenso del paziente.
9. **Diritto all'innovazione:** Il centro garantisce l'accesso a procedure diagnostiche e terapeutiche aggiornate ai migliori standard internazionali, sostenendo la diffusione delle buone pratiche cliniche.
10. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** La struttura si impegna ad adottare ogni misura utile a minimizzare il dolore e la sofferenza in ogni fase della malattia, agevolando l'accesso ai trattamenti di supporto e alle cure palliative ove applicabile.



11. **Diritto alla libera scelta:** Il paziente ha la piena libertà di scegliere tra differenti percorsi, strutture ed erogatori sanitari sulla base di informazioni trasparenti, potendo inoltre orientare la scelta del proprio medico specialista di fiducia.
12. **Diritto a un trattamento personalizzato:** I programmi diagnostici e terapeutici sono flessibili e calibrati sulle esigenze specifiche della persona, assicurando che i criteri organizzativi o di sostenibilità non prevalgano mai sul diritto alla salute.
13. **Diritto al reclamo:** La struttura garantisce procedure semplici e trasparenti per la presentazione di reclami e segnalazioni in caso di disservizi o presunte violazioni, assicurando risposte tempestive e attivando canali di ascolto dedicati (U.R.P.).
14. **Diritto al risarcimento:** Di fronte a un accertato danno subito a causa di criticità nell'erogazione della prestazione, il paziente ha diritto a percorsi di tutela, concisione o ristoro in tempi ragionevoli, secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI E CANALI DIGITALI

Al fine di garantire la massima trasparenza e accessibilità alle informazioni, il **Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l.** mette a disposizione dell'utenza il proprio sito web ufficiale. All'interno della piattaforma è possibile consultare informazioni generali e di dettaglio, con particolare riferimento a:

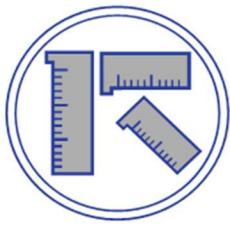
- Orari di apertura, chiusura e sportello
- Modalità di accesso alle prestazioni e istruzioni per la preparazione ai vari esami diagnostici

CONTROLLO GESTIONALE E ASCOLTO DEL CLIENTE

Il centro adotta un sistema strutturato di controllo gestionale coordinato dalla Direzione, volto a promuovere un dialogo costante e un ascolto attivo dei bisogni dei pazienti.

- **Standard di qualità e professionalità:** Gli standard assistenziali sono sottoposti a verifiche continue e riguardano la tempestività delle risposte alle richieste di salute, nonché l'elevata qualificazione professionale e relazionale degli operatori, garantita attraverso programmi di formazione continua.
- **Attenzione alle categorie vulnerabili:** Particolare cura viene riservata alle esigenze delle persone anziane, dei soggetti con disabilità e dei gruppi fragili, verificando costantemente l'assenza di barriere architettoniche e la totale accessibilità degli spazi.
- **Monitoraggio della soddisfazione (Customer Satisfaction):** Per valutare l'efficacia del servizio e promuovere un miglioramento continuo, la struttura si avvale di indicatori oggettivi di qualità. Tali parametri si basano sull'analisi tempestiva di eventuali segnalazioni o reclami e sulla distribuzione periodica di appositi questionari di gradimento, facilmente reperibili nelle sale d'attesa.

POLITICA PER LA QUALITÀ



La Direzione del **Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l.** ha implementato un rigoroso **Sistema di Gestione per la Qualità**, orientato al miglioramento continuo e alla piena soddisfazione dei bisogni di salute dei pazienti, in un'ottica di crescente efficienza organizzativa.

I principi fondamentali che guidano la Politica della Qualità della struttura sono:

- **Eccellenza e Efficienza:** La qualità intesa come combinazione inscindibile tra rigore del risultato diagnostico ed efficienza organizzativa dei percorsi di cura.
- **Miglioramento continuo:** L'impegno costante nell'innalzare gli standard qualitativi e tecnologici del servizio erogato.
- **Responsabilità diffusa:** La convinzione che la qualità sia un valore condiviso e una responsabilità comune che coinvolge attivamente la Direzione, il personale medico, sanitario, tecnico e amministrativo nell'ambito delle rispettive funzioni.
- **Centralità del paziente:** La priorità assoluta accordata alle esigenze di qualità e sicurezza del servizio rispetto a qualsiasi altra logica gestionale, garantendo la capillare diffusione di questa cultura all'interno di tutta l'organizzazione.

IMPEGNI E COMUNICAZIONI AL CLIENTE

In coerenza con i principi enunciati e con la propria Politica della Qualità, il **Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l.** si impegna a garantire standard operativi ed etici di eccellenza, fondati su impegni concreti nei confronti di ogni cittadino:

- **Accoglienza, cortesia e ascolto:** Un'atmosfera improntata al rispetto e alla disponibilità, assicurando un ascolto attento per recepire tempestivamente ogni richiesta o necessità del paziente.
- **Identificabilità e professionalità:** La presenza di un team di operatori e specialisti altamente qualificati, chiaramente riconoscibili grazie a tesserini identificativi o divise, e costantemente formati per coniugare competenza tecnica e sensibilità relazionale.
- **Rigore e correttezza diagnostica:** Massima accuratezza nell'esecuzione delle prestazioni e nella stesura di referti chiari, trasparenti e comprensibili per chiunque.
- **Sicurezza, pulizia e sanificazione:** Ambienti protetti, confortevoli e sottoposti a rigidi protocolli di pulizia, sanificazione e controllo dei rischi, in piena conformità con i più elevati standard di sicurezza sanitaria.
- **Adeguatezza strutturale:** Spazi privi di barriere architettoniche, progettati per garantire la totale accessibilità, la comodità e la dignità dei pazienti.

I nostri impegni specifici di servizio:

- **Riservatezza e privacy:** Tutela rigorosa dei dati personali e clinici, nel pieno rispetto del Regolamento UE (GDPR) e della normativa vigente in materia di segreto professionale.
- **Trasparenza nei tempi:** Indicazione immediata e certa del giorno e dell'ora previsti per il ritiro dei referti fin dal momento dell'accettazione.



- **Informazioni chiare sulla preparazione:** Erogazione tempestiva, chiara e puntuale di tutte le istruzioni e indicazioni necessarie per la corretta preparazione agli esami diagnostici.

Ecco una versione rivista, armonizzata e strutturata professionalmente di questa sezione finale dedicata agli **Standard di Qualità, Impegni, Programmi e Meccanismi di Tutela**, perfetta per completare la Carta dei Servizi con rigore istituzionale e chiarezza esecutiva:

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Il **Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l.** persegue costantemente l'eccellenza attraverso la pianificazione e il controllo di specifici indicatori di qualità e programmi operativi:

- **Eccellenza tecnologica:** L'impiego di apparecchiature diagnostiche e terapeutiche all'avanguardia consente l'esecuzione di indagini cliniche e radiologiche ai più alti livelli, affidate a equipe di specialisti provenienti dal mondo universitario e ospedaliero.
- **Manutenzione e sicurezza strumentale:** Un rigoroso programma di manutenzione programmata, taratura e controllo periodico garantisce la perfetta efficienza e l'affidabilità costante di tutta la strumentazione in uso.
- **Aggiornamento professionale continuo:** La formazione e l'aggiornamento costante del personale medico, sanitario e tecnico rappresentano il pilastro fondamentale per il mantenimento di elevati standard di prestazione e cura.
- **Monitoraggio dei tempi e dei servizi:** L'efficienza organizzativa viene costantemente misurata attraverso parametri oggettivi legati alla riduzione dei tempi di attesa e alla fluidità dei percorsi di erogazione.

Tabella degli Standard di Qualità

Area di Valutazione	Obiettivo / Standard di Qualità
Rispetto del tempo del paziente	• Tempo medio di attesa per la consulenza ambulatoriale: 15 minuti • Tempo di attesa per l'accettazione di laboratorio: 10 minuti



	• Tempo medio di permanenza in sala d'attesa: 10 minuti
Informazione corretta e trasparente	• Distribuzione capillare della Carta dei Servizi e del materiale informativo in accettazione. • Identificabilità di tutto il personale tramite tesserino con nome, cognome e qualifica/funzione.
Professionalità e tecnologie	• Piena conformità ai requisiti minimi strutturali, tecnologici e organizzativi stabiliti dalla Regione Lazio. • Qualificazione e aggiornamento costante del personale medico e specialistico.
Qualità e soddisfazione	• Monitoraggio strutturato dei reclami e distribuzione di moduli di segnalazione.



- Indagini periodiche di *customer satisfaction* per verificare la percezione e il gradimento degli utenti.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il centro garantisce all'utente il pieno diritto alla tutela attraverso procedure trasparenti e accessibili per la presentazione di reclami o segnalazioni in caso di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità della prestazione.

Ambito di Tutela

È possibile attivare le procedure di tutela nei seguenti casi:

- Qualsiasi disservizio (inteso come carenza di efficacia o efficienza) che abbia limitato l'accesso o la fruizione della prestazione sanitaria.
- Violazioni di leggi, regolamenti o disposizioni di riferimento, tra cui:
 - La presente Carta dei Servizi.
 - I principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1995 e nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 sull'erogazione dei servizi pubblici.
 - Il Piano Sanitario Regionale e le normative in materia di autorizzazione e accreditamento.
 - I codici deontologici e professionali degli operatori sanitari iscritti ai rispettivi Albi.

Modalità di Presentazione dei Reclami

L'utente può inoltrare un reclamo o una segnalazione attraverso le seguenti modalità:

- **Compilazione dell'apposito modulo:** Disponibile presso lo sportello di accettazione o direttamente in Direzione.
- **Lettera in carta semplice:** Inviata per posta o consegnata a mano (*brevi manu*) in accettazione e indirizzata alla Direzione.
- **Colloquio diretto:** Recandosi direttamente presso la Direzione per esporre verbalmente le proprie osservazioni.
- **Segnalazione telefonica o via fax/email:** Indirizzata formalmente alla Direzione.

Tempi e Risposta

La Direzione si impegna a fornire un riscontro immediato per le segnalazioni che richiedono una soluzione tempestiva. Per le casistiche più complesse, viene avviata un'indagine interna con i responsabili dei reparti interessati, garantendo una risposta scritta al reclamante **entro 15 giorni**.



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Per qualsiasi informazione, chiarimento, suggerimento o per la gestione dei reclami, è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della struttura:

- **Responsabile:** Dott. Umberto Redi
- **Recapiti Tel.:** 0773 / 624785

23

QUESTIONARI E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il **Laboratorio Diagnostica Medica S.r.l.** considera l'opinione dei pazienti uno strumento fondamentale di crescita e miglioramento continuo.

- **Strumenti di ascolto:** All'utente viene consegnato un apposito questionario di gradimento — compilabile anche in forma anonima — volto a valutare l'esperienza complessiva all'interno della struttura.
- **Analisi periodica:** Con cadenza **trimestrale**, la Direzione analizza sistematicamente le risposte e le valutazioni emerse dai questionari, attivando tempestivamente tutte le azioni correttive necessarie per eliminare eventuali cause di disservizio o insoddisfazione.

RIFERIMENTI NORMATIVI:

- DCA U00311 del 06.10.2014

Latina, 04/03/2026

Il Direttore Sanitario e Legale Rappresentante