CARTA DEI SERVIZI
Un valido strumento per conoscere il Centro e i diritti del paziente

Gentile Utente,

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra *Carta dei Servizi*, un documento che sancisce un vero e proprio "patto per la salute" con tutti i nostri utenti.

Il nostro impegno quotidiano è offrirLe servizi di qualità eccellente, rispondere pienamente alle Sue aspettative e migliorare costantemente le prestazioni che Le mettiamo a disposizione.

Per perseguire questi obiettivi, la Direzione si impegna a:

- Comunicare in modo chiaro e trasparente la gamma dei servizi offerti, le relative condizioni e le modalità di accesso.
- Promuovere le azioni necessarie a prevenire eventuali comportamenti o situazioni che non rispondano ai requisiti richiesti e che potrebbero compromettere la qualità dei servizi.
- Monitorare con continuità il sistema di gestione aziendale, valorizzando e integrando tutte le risorse necessarie a garantire un servizio efficiente e unitario.
- Assicurare la competenza, la consapevolezza e la formazione continua del personale che opera, a ogni livello, all'interno del Laboratorio Diagnostica medica srl.
- Verificare costantemente il grado di soddisfazione dei nostri clienti: la Sua partecipazione, preziosa e sempre gradita, ci consente di migliorare in modo continuo le nostre attività.

Nelle pagine che seguono troverà le principali informazioni utili per accedere ai nostri servizi e usufruirne nelle migliori condizioni possibili.

RingraziandoLa per l'attenzione e per la collaborazione, Le ricordiamo che tutto il nostro personale è a Sua completa disposizione per qualsiasi informazione o esigenza non espressamente trattata nella Carta dei Servizi.

La Direzione

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

1. Introduzione:

La *Carta dei Servizi* del Laboratorio Diagnostica Medica srl, con sede legale in Via Sabotino n. 22, è stata redatta in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995, *"Schema di riferimento alla Carta dei servizi pubblici sanitari"*, che al punto 2 stabilisce che: *«i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano (...) le relative Carte dei Servizi»*.

La sua elaborazione si è inoltre ispirata alle *Linee Guida n. 2/95 – Attuazione della Carta dei Servizi nel Sistema Sanitario Nazionale* (Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995, serie generale n. 108) e al DCA U00311 del 06.10.2014- *Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio.*

La presente Carta dei Servizi è oggetto di aggiornamento periodico (almeno annuale), al fine di garantire l'attualità delle informazioni e il miglioramento progressivo degli standard qualitativi dei servizi offerti. Essa si integra pienamente con lo spirito dinamico che caratterizza il nostro sistema di gestione per la qualità.

Per rendere questo documento più fruibile e agevole nella consultazione, la Direzione del Laboratorio Diagnostica Medica srl ha scelto di non appesantirlo con informazioni ulteriori o ridondanti. Qualora alcune informazioni non fossero presenti, ce ne scusiamo sin d'ora e ricordiamo che tutto il personale del centro è a completa disposizione dell'utente per qualsiasi chiarimento o esigenza aggiuntiva.

Persone con evidenti traumi

- Bambini con età inferiore a 12 anni

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 princìpi 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 manutenute, adeguate al progresso scientifico e tecnologico e pienamente idonee al tipo di servizio erogato, nel rispetto delle normative di sicurezza vigenti.

IL TICKET SANITARIO

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.

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.

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 Cirri , 6–11 Zona Q5 – 04100 Latina

Telefono: 0773 600733

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://grupporedi.it/amministrazione-trasparente

Attività autorizzate:

- Chirurgia ambulatoriale
- Medicina estetica
- Gastroenterologia (in corso di accreditamento)
- Ostetricia e ginecologia
- Urologia
- Ortopedia
- Oncologia
- Allergologia
- Anestesiologia (in corso di accreditamento)
- Malattie dell’apparato respiratorio

- Geriatria

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.

LE BRANCHE SPECIALISTICHE E I SERVIZI AMBULATORIALI

Il Poliambulatorio Specialistico del Laboratorio Diagnostica Medica Srl eroga prestazioni sanitarie specialistiche in regime ambulatoriale, avvalendosi di professionisti altamente qualificati e di tecnologie adeguate, nel pieno rispetto dei principi di sicurezza clinica, centralità della persona e miglioramento continuo della qualità.

Di seguito vengono descritte le attività relative alle specifiche branche autorizzate:

1. Chirurgia ambulatoriale

L'ambulatorio di chirurgia ambulatoriale è dedicato all'esecuzione di interventi di piccola chirurgia e procedure diagnostico-terapeutiche invasive o semi-invasive che non richiedono ricovero né regime di anestesia generale complessa. Le attività vengono svolte in condizioni di massima sicurezza e sterilità, applicando rigorosi protocolli per la prevenzione del rischio infettivo.

- **Principali attività:** Visite specialistiche chirurgiche, medicazioni avanzate, escissione di lesioni cutanee e sottocutanee superficiali (con eventuale invio per esame istologico), biopsie superficiali e piccoli interventi ambulatoriali in anestesia locale.

- **Modalità di accesso:** Previa visita specialistica preliminare e prenotazione. Il paziente riceve un'informazione dettagliata sull'intervento e sottoscrive il modulo di consenso informato.

2. Medicina estetica

Il servizio di medicina estetica offre percorsi mirati alla correzione di inestetismi costituzionali o acquisiti, al miglioramento della qualità della pelle e al rallentamento del processo di invecchiamento cutaneo, con un approccio di tipo conservativo e non invasivo o mininvasivo.

- **Principali attività:** Visite di consulenza estetica personalizzata, trattamenti di biorivitalizzazione, trattamenti con tossina botulinica, filler a base di acido ialuronico, peeling chimici medici e trattamenti di medicina estetica rigenerativa.

- **Modalità di accesso:** Visita specialistica preliminare finalizzata alla valutazione dello stato di salute generale del paziente, all'esclusione di controindicazioni e alla condivisione di un piano di trattamento personalizzato.

3. Gastroenterologia (in corso di accreditamento) ed endoscopia digestiva

L'ambulatorio di gastroenterologia è dedicato alla prevenzione, alla diagnosi e al trattamento delle patologie a carico dell'apparato digerente (esofago, stomaco, intestino, fegato, vie biliari e pancreas). La branca opera attualmente in regime autorizzato, con iter di accreditamento in corso.

- **Principali attività:** Visite gastroenterologiche ed epatologiche, gestione delle patologie croniche intestinali e dispeptiche, e percorsi di diagnostica endoscopica digestiva eseguiti nel rispetto di rigidi standard di sanificazione e sicurezza del paziente.

- **Modalità di accesso:** Visita specialistica o prescrizione medica, seguita da prenotazione e ritiro delle eventuali preparazioni farmacologiche preliminari agli esami strumentali.

4. Ostetricia e ginecologia

Il servizio di ostetricia e ginecologia assicura un'assistenza integrata e dedicata alla salute della donna in tutte le fasi della vita: dall'età evolutiva, all'età fertile, alla gravidanza, fino al climaterio e alla menopausa.

- **Principali attività:** Visite ginecologiche ed ostetriche di controllo, ecografie ginecologiche (pelviche e transvaginali), ecografie ostetriche, monitoraggio della gravidanza fisiologica e a rischio (con priorità d'accesso per le donne con certificato di gravidanza a rischio, come previsto dai criteri di tutela delle fragilità della struttura), screening oncologico (Pap-test ed HPV-test) e consulenze sulla contraccezione e sulla fertilità.

- **Modalità di accesso:** Prenotazione tramite sportello o telefono, con accoglienza dedicata e nel pieno rispetto della riservatezza e della dignità della paziente.

5. Urologia

L'ambulatorio di urologia si occupa della prevenzione, diagnosi e cura delle patologie dell'apparato urinario maschile e femminile e dell'apparato genitale maschile.

- **Principali attività:** Visite urologiche specialistiche, ecografie dell'apparato urinario e prostatico, uroflussometria e gestione clinica delle problematiche connesse alla calcolosi urinaria, alle infezioni delle vie urinarie, ai disturbi della minzione e alle patologie della prostata.

- **Modalità di accesso:** Accesso su prenotazione, con eventuale prescrizione medica e colloquio clinico preliminare.

6. Ortopedia

Il servizio di ortopedia e traumatologia è volto alla prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie e dei traumi dell'apparato muscoloscheletrico (ossa, articolazioni, legamenti, tendini e muscoli).

- **Principali attività:** Visite ortopediche specialistiche, valutazioni cliniche post-traumatiche o degenerative (artrosi, patologie della colonna vertebrale, della spalla, del ginocchio e dell'anca), infiltrazioni articolari eco-guidate o tradizionali e prescrizione di percorsi di fisioterapia riabilitativa integrata con i servizi di FKT della struttura.

- **Modalità di accesso:** Prenotazione su richiesta dell'utente o su indicazione del medico curante, con percorsi preferenziali dedicati a pazienti con evidenti traumi.

7. Oncologia

L'ambulatorio di oncologia offre un servizio di consulenza, orientamento e supporto clinico per i pazienti affetti da patologie oncologiche o che necessitano di percorsi di prevenzione e follow-up diagnostico.

- **Principali attività:** Visite oncologiche specialistiche, valutazione della storia clinica e familiare (familiarità oncologica), pianificazione dei percorsi di monitoraggio diagnostico integrato e sostegno informativo al paziente e ai familiari.

- **Modalità di accesso:** Prenotazione dedicata, gestita con particolare attenzione alla sensibilità e alla fragilità emotiva della persona assistita.

8. Allergologia

Il servizio di allergologia è finalizzato all'inquadramento diagnostico e alla cura delle malattie allergiche respiratorie, cutanee, alimentari e da farmaci.

- **Principali attività:** Visite allergologiche specialistiche, esecuzione di test allergologici cutanei (*Prick test* e *Patch test*), spirometria di base e impostazione di piani terapeutici e di immunoterapia specifica (vaccini antiallergici).

- **Modalità di accesso:** Prenotazione ambulatoriale con indicazione delle eventuali sospensioni farmacologiche necessarie prima dell'esecuzione dei test diagnostici.

9. Anestesiologia *(in corso di accreditamento)*

L'ambulatorio di anestesiologia garantisce la valutazione del rischio anestesiologico e la gestione della sedazione per le procedure diagnostiche e chirurgiche ambulatoriali che lo richiedono. La branca opera attualmente in regime autorizzato, con iter di accreditamento in corso.

- **Principali attività:** Visite e valutazioni anestesiologiche pre-operatorie/pre-procedurali, studio della cartella clinica e delle comorbilità del paziente, pianificazione della tecnica di sedazione o anestesia più idonea e monitoraggio clinico peri-procedurale.

- **Modalità di accesso:** Attivazione interna su indicazione dello specialista di branca (es. chirurgia ambulatoriale o endoscopia digestiva) o su prenotazione dedicata.

10. Malattie dell'Apparato Respiratorio (Pneumologia)

L'ambulatorio di pneumologia assicura la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e la definizione del piano terapeutico per le principali patologie acute e croniche dell'apparato respiratorio (come asma, BPCO, apnee notturne - OSAS e insufficienza respiratoria), operando in stretta integrazione con la diagnostica strumentale del centro.

- **Principali attività:** Visite pneumologiche specialistiche, esecuzione di spirometria semplice e globale (con test di broncodilatazione), monitoraggio della saturazione (pulsossimetria/saturimetria notturna), prescrizione e controllo di terapie domiciliari (ossigenoterapia e ventilazione meccanica) e valutazioni funzionali pre-operatorie.

- **Modalità di accesso:** Prenotazione ambulatoriale con indicazione, al momento della prenotazione, delle eventuali preparazioni o sospensioni farmacologiche necessarie per i test di funzionalità respiratoria.

11. Geriatria

Il servizio di geriatria è dedicato alla valutazione globale della persona anziana, focalizzandosi sulla gestione delle multimorbilità, sulla prevenzione del declino funzionale e cognitivo e sulla ottimizzazione della terapia farmacologica (politerapia).

- **Principali attività:** Visite geriatriche specialistiche, valutazione multidimensionale geriatrica (VMD), screening dei disturbi cognitivi e della memoria, valutazione del rischio di caduta e impostazione di piani di cura personalizzati per il paziente geriatrico.
- **Modalità di accesso:** Prenotazione ambulatoriale dedicata, con particolare attenzione all'accoglienza del paziente anziano e al coinvolgimento dei familiari o dei caregiver nel percorso di cura.

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.
- **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

- **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 Antonio Mario Redi
- **Recapiti Tel.:** 0773 / 624785

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, 01/07/2026

Il Direttore Sanitario e Legale Rappresentante

