

Carta dei servizi

LABORATORIO G.A.M.M.A. S.R.L.

**Sede legale e operativa di grosseto
Via Monte Leoni 6/D
Grosseto (GR)
Tel. 0564 451184**

Sede punto prelievo decentrato di Follonica (GR)
Via del Turismo n. 151 – 58022 Follonica (GR)
(presso il Centro Medico Focus Srls)
Follonica (GR)
Tel. 0566 57815

Sede punto prelievo decentrato di Orbetello (GR)
Via Mura di Levante, 86-88 (presso il centro Costa d'Argento)
58015 Orbetello (GR)
Tel. 0564 850204

Sede punto prelievo decentrato di Castel del Piano (GR)
Via Fonte Murata, 1 (presso il centro HORUSTUDIO)
Castel del Piano (GR)
Tel. 0564 954129

Firme per approvazione	
Responsabile gestione qualità	Direzione
Dr Matteo Righi	Dr Matteo Righi

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

Revisione	Data	Descrizione
0	03/01/11	Emissione documento
1	01/07/11	Aggiornamento per modifica organigramma
2	01/09/12	Aggiornamento per apertura punto prelievo decentrato
3	14/01/14	Aggiornamento per apertura punto prelievo decentrato
4	01/07/15	Aggiornamento per modifica organigramma
5	11/04/16	Aggiornamento per apertura punto prelievo decentrato
6	20/01/17	Revisione documento in conformità alla normativa regionale in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie
7	01/04/17	Aggiornamento per ampliamento attività
8	12/07/17	Aggiornamento per monitoraggio impegni
9	12/01/18	Aggiornamento per monitoraggio impegni
10	12/01/19	Aggiornamento per monitoraggio impegni
11	15/03/19	Aggiornamento per modifica organigramma
12	02/12/19	Aggiornamento per chiusura punto prelievo decentrato
13	14/01/20	Aggiornamento per modifica organigramma e monitoraggio impegni
14	01/09/20	Aggiornamento per modifica organigramma
15	02/11/20	Aggiornamento per modifica organigramma
16	12/01/21	Aggiornamento per monitoraggio impegni
17	04/10/21	Aggiornamento organigramma
18	20/12/21	Aggiornamento organigramma
19	20/01/22	Aggiornamento per monitoraggio impegni
20	13/12/22	Aggiornamento per trasferimento punto prelievo decentrato
21	09/01/23	Aggiornamento per monitoraggio impegni
22	05/10/23	Aggiornamento per chiusura punto prelievo decentrato
23	17/11/23	Aggiornamento per apertura punto prelievo decentrato
24	22/01/24	Aggiornamento per modifica organigramma e monitoraggio impegni e adeguamento DM 19/12/2022 e DGRT 1150/23
25	10/04/24	Aggiornamento dati polizza assicurativa

**LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS**

INDICE CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMA		
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI		
1.1	<i>Premessa</i>	4
1.2	<i>Presentazione</i>	4
1.2.1	<i>Informazioni generali sulla struttura – Come si arriva</i>	5
1.2.2	<i>Orari di apertura</i>	9
1.2.3	<i>Contatti</i>	10
1.3	<i>Mission e Politica Qualità</i>	10
1.4	<i>Principi fondamentali</i>	11
SEZIONE SECONDA		
INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI		
2.1	<i>Prestazioni fornite</i>	12
2.2	<i>Modalità di accesso- prenotazione</i>	12
2.3	<i>Modalità di pagamento</i>	15
2.4	<i>Consegna dei referti</i>	15
2.5	<i>Copia dei referti</i>	15
2.6	<i>Struttura aziendale – organigramma</i>	16
2.7	<i>Servizi ed altre informazioni utili</i>	17
SEZIONE TERZA		
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI		
3.1	<i>Standard di qualità</i>	20
3.2	<i>Strumenti di verifica per il rispetto degli standard</i>	21
3.3	<i>Impegni e programmi sulla qualità del servizio</i>	22
SEZIONE QUARTA		
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA		
4.1	<i>Reclami</i>	24
4.2	<i>Soddisfazione del cliente</i>	24
4.3	<i>Verifica degli impegni</i>	24
4.4	<i>Diritti e doveri</i>	25
4.5	<i>Polizza assicurativa</i>	26
ALLEGATI		

LABORATORIO G.A.M.M.A.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

SEZIONE PRIMA
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1	Premessa
------------	-----------------

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n.163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n° 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi". Per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, (G.U. del 31 maggio 95, supplemento n.65).

La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo le linee guida 2/95 Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale.

La presente carta dei servizi non è solo un dovere da parte della nostra azienda ma per noi un punto di riferimento che ogni anno ci impegniamo a rispettare nell'interesse dell'utenza. Attraverso la presente, vogliamo fare un passo in avanti verso una maggiore trasparenza ed accessibilità di tutti i nostri servizi.

1.2	Presentazione
------------	----------------------

Il laboratorio di analisi mediche G.A.M.M.A, con più sedi nella provincia di Grosseto, accreditato presso il S.S.N. (servizio sanitario nazionale del Ministero della Salute) dal 1978 supporta i cittadini e le aziende del territorio toscano, mediante i punti di prelievo di sangue e raccolta di liquidi biologici, con un vastissimo ventaglio di test e di esami di analisi mediche e cliniche di laboratorio.

Il nostro staff, esperto e professionale, e le tecnologie, sempre aggiornate e all'avanguardia, mettono a disposizione servizi di analisi di laboratorio con tempi di refertazione brevi e risultati efficienti.

**LABORATORIO G.A.M.M.A.
CARTA DEI SERVIZI
CDS**

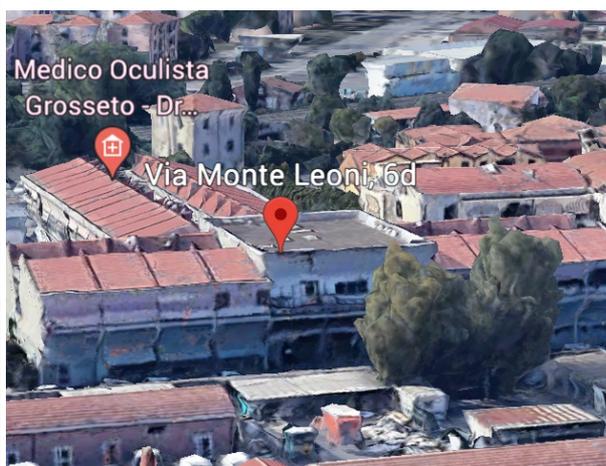
1.2.1	Informazioni generali sulla struttura – Come si arriva
--------------	---

LABORATORIO G.A.M.M.A. s.r.l.

Laboratorio di analisi accreditato

Sede legale e operativa di Grosseto

Via Monte Leoni, 6/D (presso il centro SALUS) – 58100 Grosseto

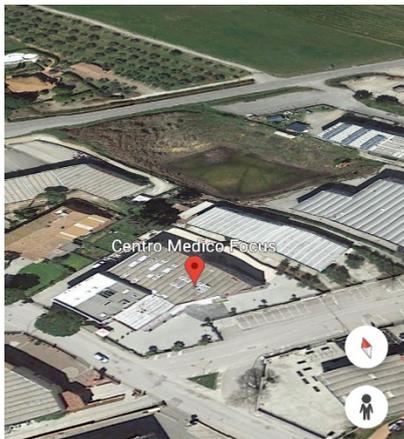


**LABORATORIO G.A.M.M.A.
CARTA DEI SERVIZI
CDS**

Sede punto prelievo decentrato di Follonica (GR)

Via del Turismo n. 151 – 58022 Follonica (GR) (presso il Centro Medico Focus Srls)

Follonica (GR)



Sede punto prelievo decentrato di Orbetello (GR)

**LABORATORIO G.A.M.M.A.
CARTA DEI SERVIZI
CDS**

Via Mura di Levante, 86-88 (presso il centro COSTA D'ARGENTO) – 58015 Orbetello (GR)

Sede punto prelievo decentrato di Castel del Piano (GR)

Via Fonte Murata, 1 (presso il centro HORUSTUDIO) – 58033 Castel del Piano (GR)



**LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS**

**LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS**

1.2.2	Orari di apertura
--------------	--------------------------

La sede di Grosseto è aperta al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	da lunedì a venerdì	07:30 – 10:30
	sabato	07:30 – 10:30
Consegna referti	da lunedì a venerdì	08:00 – 19:30 (segreteria Salus)
	sabato	08:00 – 14:00 (segreteria Salus)
Informazioni	da lunedì a venerdì	07:30 – 13:30 08:00 – 19:30 (segreteria Salus)
	sabato	07:30 – 13:30 08:00 – 14:00 (segreteria Salus)

Il punto prelievo decentrato di Follonica è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	da lunedì al sabato	07:30 – 09:30
Consegna referti	da lunedì a venerdì	08:30 – 12:30 / 15:00 – 19:00 (segreteria Centro Medico Focus)
	Sabato	08:30 – 12:30 (segreteria Centro Medico Focus)
Informazioni	da lunedì a venerdì	08:30 – 12:30 / 15:00 – 19:00 (segreteria Centro Medico Focus)
	Sabato	08:30 – 12:30 (segreteria Centro Medico Focus)

Il punto prelievo decentrato di Orbetello è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	da lunedì a sabato	07:30 – 09:00
Consegna referti	da lunedì a venerdì	07:30 – 12:00 / 16:00 – 19:00 (segreteria Costa d'argento)
	sabato	07:30 – 12:00 (segreteria Costa d'argento)
Informazioni	da lunedì a venerdì	07:30 – 12:00 / 16:00 – 19:00 (segreteria Costa d'argento)
	sabato	07:30 – 12:00 (segreteria Costa d'argento)

Il punto prelievo decentrato di Castel del Piano è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	mercoledì e venerdì	07:30 – 09:00
Consegna referti	lunedì, mercoledì e venerdì	14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	martedì e giovedì	09:00 – 12:30 / 14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	sabato	09:00 – 12:30 (segreteria Horustudio)
Informazioni	lunedì, mercoledì e venerdì	14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	martedì e giovedì	09:00 – 12:30 / 14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	sabato	09:00 – 12:30 (segreteria Horustudio)

1.2.3	Contatti
--------------	-----------------

LABORATORIO G.A.M.MA. s.r.l.

**LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS**

Sede legale e operativa di Grosseto

Telefono: 0564 451184 – Fax: 0564 465816 – E-mail: info@laboratoriogammasrl.it

Sede punto prelievo decentrato di Follonica (GR)

Telefono: Tel. 0566 57815

Sede punto prelievo decentrato di Orbetello (GR)

Telefono: 0564 850204

Sede punto prelievo decentrato di Castel del Piano (GR)

Telefono: 0564 954129

1.3

Mission e Politica qualità

LABORATORIO G.A.M.MA. svolge attività di analisi di laboratorio allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie dei pazienti e la tutela della salute degli stessi.

LABORATORIO G.A.M.MA. si pone quali obiettivi fondamentali:

- la soddisfazione degli utenti e delle parti interessate;
- il miglioramento continuo della qualità del servizio;
- il rispetto dei requisiti normativi e contrattuali.

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a:

- soddisfare i requisiti definiti dalla Regione Toscana per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture sanitarie;
- stabilire, attuare e mantenere un sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma ISO 9001 migliorandone con continuità l'efficacia allo scopo di fornire con regolarità un servizio che ottemperi ai requisiti degli utenti e a quelli normativi applicabili;
- perseguire la soddisfazione degli utenti tramite l'applicazione efficace del sistema di gestione per la qualità, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti normativi e contrattuali.

LABORATORIO G.A.M.MA., nell'ambito della strategia aziendale di governance clinica per il miglioramento continuo della qualità del servizio, si impegna a garantire:

- l'uniformità di accesso alle prestazioni, tramite la definizione dell'organizzazione del servizio tesa a garantire la possibilità a tutti gli utenti di usufruire dello stesso secondo criteri di equità e tramite modalità di accesso semplici e adeguate;
- la qualità tecnica delle prestazioni, tramite l'impiego di operatori in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e adeguatamente formati, l'utilizzo e la manutenzione di strumentazione e materiale tecnologicamente adeguati e aggiornati, l'esecuzione di controlli interni della qualità analitica e la partecipazione a programmi di valutazione esterna della qualità analitica;
- la qualità organizzativa, tramite la pianificazione e l'attuazione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione, quali il riesame e la pianificazione delle attività, il monitoraggio dei processi di erogazione del servizio, la rilevazione e la risoluzione delle eventuali non conformità, l'analisi dei dati e la pianificazione di azioni di miglioramento;
- la sicurezza degli operatori e degli utenti, tramite il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente;
- la valorizzazione professionale degli operatori, tramite la pianificazione e l'effettuazione delle necessarie attività di formazione e aggiornamento, il coinvolgimento degli stessi nella pianificazione e attuazione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità e la promozione del ruolo fondamentale degli stessi nel monitoraggio dei risultati delle attività svolte ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio;
- la tutela dei diritti e la soddisfazione degli utenti, tramite il rispetto della normativa sulla tutela della privacy,

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

la messa a disposizione degli utenti di materiale informativo sul servizio, la gestione dei reclami e delle osservazioni e l'effettuazione di specifiche indagini sul livello di soddisfazione degli utenti.

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a pianificare e attuare i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi, valutazione e miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità del servizio;
 - assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;
 - migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- e a mettere a disposizione tutte le risorse umane, tecnologiche e strutturali necessarie.

1.4	Principi fondamentali
------------	------------------------------

LABORATORIO G.A.M.MA. nell'erogazione del servizio si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza ed imparzialità: a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi senza alcuna distinzione e discriminazione; a tutti gli utenti è assicurato da parte del personale un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto, tutelando la privacy, rispettando la dignità personale e le condizioni di fragilità;
- continuità: agli utenti sono assicurate la continuità e la regolarità del servizio offerto;
- assistenza: il personale è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere al servizio offerto nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sull'accesso alla documentazione sanitaria;
- diritto di scelta: ogni utente ha diritto di scegliere la struttura alla quale rivolgersi;
- partecipazione: agli utenti è garantita la possibilità di collaborare con osservazioni, suggerimenti e reclami alla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio offerto;
- diritto alla privacy: è assicurato il rispetto della privacy tramite l'applicazione di apposite linee di comportamento;
- efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia, l'efficienza ed il continuo miglioramento della qualità dei servizi adottando le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi e tramite un uso ottimale delle risorse senza sprechi e costi inutili.

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS
SEZIONE SECONDA
INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

2.1	Prestazioni fornite
------------	----------------------------

LABORATORIO G.A.M.MA. svolge attività di analisi di laboratorio allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie dei pazienti e la tutela della salute degli stessi.

LABORATORIO G.A.M.MA., laboratorio generale di base accreditato dalla Regione Toscana, svolge indagini nell'ambito delle discipline di patologia clinica, biochimica clinica, microbiologia e virologia allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie e la tutela della salute dei pazienti.

In particolare sono svolte indagini (direttamente o indirettamente in service presso altri laboratori specializzati) nei seguenti settori: patologia e biochimica clinica; ematologia e coagulazione; immunologia e virologia; endocrinologia; marcatori epatite; marcatori tumorali; profilo tiroideo; metabolismo osseo; tossicologia; farmaci e droghe d'abuso; allergie e intolleranze; citologia; microbiologia. Sono erogate anche indagini nel settore di genetica medica inviate per l'esecuzione in service a laboratori specializzati.

Le prestazioni sono erogate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per gli esami previsti dall'accordo con l'Azienda USL fino al limite massimo concordato con la stessa e in regime privato per il rimanente. Attualmente le prestazioni sono erogate esclusivamente in regime privato in quanto l'Azienda USL ha azzerato completamente il budget previsto dalla convenzione.

Presso il punto prelievo decentrato sono svolte le seguenti attività: accettazione delle richieste di analisi; raccolta e prelievo dei campioni biologici; consegna dei referti; informazioni agli utenti.

Presso la segreteria è presente l'elenco delle analisi eseguibili presso la società ed il tariffario.

2.2	Modalità di accesso - prenotazione
------------	---

L'utente che si presenta presso la sede del laboratorio per usufruire delle prestazioni è tenuto a munirsi del tagliando numerato-progressivo dall'apposito distributore installato in sala di attesa al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e prelievo.

L'accesso alle prestazioni relative al servizio di analisi di laboratorio è libero e non occorre prenotazione.

Le prestazioni sono erogate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per gli esami previsti dall'accordo con l'Azienda USL fino al limite massimo concordato con la stessa e in regime privato per il rimanente.

Per effettuare analisi in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, l'utente deve presentare la tessera sanitaria, un documento di identità per l'identificazione e idonea impegnativa contenente: dati anagrafici dell'assistito, codice fiscale ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione; specificazione delle prestazioni richieste; timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Attualmente le prestazioni sono erogate esclusivamente in regime privato, e non in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, in quanto l'Azienda USL ha azzerato completamente il budget previsto dalla convenzione.

Per effettuare analisi privatamente l'utente deve comunicare gli esami che intende svolgere, possibilmente ma non necessariamente tramite presentazione di prescrizione medica, e presentare la tessera sanitaria e un documento di identità per l'identificazione.

L'utente che richiede esami di genetica medica deve compilare insieme ad un operatore del laboratorio la relativa richiesta da trasmettere al laboratorio specializzato responsabile dell'esecuzione delle analisi in service.

L'utente che deve sottoporsi a prelievo, una volta terminata la procedura di accettazione, è tenuto ad aspettare il proprio turno in sala di attesa, nella sede del laboratorio di Grosseto.

L'utente che non deve sottoporsi a prelievo ma solamente consegnare dei campioni raccolti deve consegnare gli stessi presso la segreteria in fase di accettazione.

L'utente può rivolgersi alla segreteria per ricevere adeguate informazioni sulle modalità di accesso alle prestazioni e sulle modalità di prelievo/raccolta dei campioni.

Per informazioni specifiche sugli esami di genetica medica l'utente viene invitato a contattare direttamente il laboratorio specializzato responsabile dell'esecuzione delle analisi in service.

Accesso alle prestazioni e consegna dei referti presso i punti prelievo decentrati

Per l'accesso alle prestazioni l'utente deve presentarsi nell'orario previsto per le attività di accettazione e prelievo con o senza una richiesta medica, la tessera sanitaria e un documento di identità e attendere il proprio turno; l'infermiere provvede all'accettazione delle richieste di analisi, a far firmare la dichiarazione di

LABORATORIO G.A.M.M.A.

CARTA DEI SERVIZI

CDS

consenso al trattamento dei dati e, in caso di richiesta di invio dei referti per posta o per posta elettronica, a far firmare le relative dichiarazioni; l'infermiere provvede quindi al ritiro dei campioni raccolti dall'utente e/o all'esecuzione del prelievo e alla consegna della ricevuta/delega per il ritiro del referto.

Le richieste di esami di genetica medica sono accettate esclusivamente presso la sede centrale del laboratorio.

PREPARAZIONE

Prelievo ed accettazione dei campioni biologici

Accettazione dei campioni biologici raccolti dai pazienti e verifica della preparazione al prelievo

L'operatore addetto al prelievo, verificata l'idoneità degli stessi, provvede all'accettazione degli eventuali campioni biologici raccolti dai pazienti e, in caso di prelievo, verifica le condizioni e l'idonea preparazione dei pazienti al prelievo.

Istruzioni per la raccolta dei campioni e la preparazione al prelievo

Prelievo ematico

Per gli esami del sangue in generale è buona pratica osservare un digiuno di almeno 8 ore prima del prelievo.

Il digiuno è strettamente necessario per esami quali: Glicemia, Insulina, Curva da carico di glucosio, Colesterolo, Cortisolo, ACTH, Sideremia, Lipasi, Amilasi, Acido folico, Vitamina B12, Trigliceridi (12 ore).

Il digiuno non è necessario per alcuni esami: ad esempio non è necessario per Emocromo, test coagulativi, esami ormonali comuni (TSH, FT3, FT4, Tireoglobulina, Anticorpi anti-tireoglobulina, Anticorpi anti-tireoperossidasi, FSH, LH, Prolattina, Estradiolo, Progesterone, Testosterone, Beta HCG, ecc.), marcatori tumorali comuni (PSA, PSA libero, CEA, Alfa-fetoproteina, CA 19-9, CA 15-3, CA 125, ecc.), esami infettivologici (Epatite A-B-C-D, HIV, Toxoplasma, Citomegalovirus, Rosolia, Herpes virus, Mononucleosi, Varicella, ecc.).

Nel caso di esami richiesti con urgenza per i quali è previsto il digiuno, il prelievo potrà essere eseguito non a digiuno; tale condizione sarà specificata sul referto.

È possibile richiedere in anticipo informazioni sulla necessità del digiuno sulla base degli esami prescritti.

È consigliabile astenersi da fumo e caffè e da attività fisica prima del prelievo, mentre è possibile bere acqua.

È necessario segnalare sempre al laboratorio se si sta seguendo una terapia farmacologica specifica: alcuni farmaci infatti interferiscono con alcuni sistemi di dosaggio.

È necessario comunicare tutte le informazioni che possono essere utili al personale del laboratorio per aiutare il paziente ed evitare spiacevoli inconvenienti (es. se si soffre di gravi problemi di coagulazione, se si è facili allo svenimento in seguito a prelievo ecc.): il personale del laboratorio effettuerà il prelievo in piena sicurezza: ad esempio, effettuando il prelievo su lettino anziché su sedia.

Dopo il prelievo è consigliabile trattenersi qualche minuto in sala di attesa per poi mangiare qualcosa perché il digiuno prolungato potrebbe causare malessere.

Esame urine

Raccogliere un campione delle prime urine del mattino in apposito contenitore sterile acquistabile in farmacia. Il campione da raccogliere è rappresentato dal mitto intermedio delle prime urine del mattino o di urine prodotte dopo un intervallo di almeno due ore dalla precedente minzione.

Esame colturale urine

Provvedere a un'accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone neutro e sciacquare con abbondante acqua). Raccogliere un campione delle prime urine del mattino in apposito contenitore sterile acquistabile in farmacia, scartando il primo getto di urina e raccogliendo l'urina successiva e facendo attenzione a non toccare internamente il contenitore. Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente chiuso appena usato.

È necessario aver sospeso eventuali terapie antibiotiche da almeno 6 giorni o, in caso di diversa indicazione medica, segnalare eventuali terapie in corso.

Per i bambini della prima infanzia: si consiglia di utilizzare l'apposito sacchetto sterile acquistabile in farmacia. Lavare accuratamente le mani con acqua e sapone neutro; detergere accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone neutro; applicare il sacchetto adesivo facendolo aderire bene alla cute; lasciare "in situ" il sacchetto per non più di 60-90 minuti; se necessario provvedere alla sua sostituzione e ripetere l'operazione; appena avvenuta la minzione, rimuovere il sacchetto, richiuderlo accuratamente, riporlo chiuso senza travasare in un contenitore in plastica sterile per urinocoltura.

Esame urine 24 ore

Scartare le prime urine del mattino e successivamente raccogliere tutte le urine, in apposito contenitore sterile di idonea capienza acquistabile in farmacia, terminando la raccolta con le prime urine del mattino del giorno successivo.

Durante la raccolta il contenitore va tappato e conservato in luogo fresco.

Esame citologico urine

Raccogliere le urine in appositi contenitori disponibili presso il laboratorio contenenti una sostanza conservante. Scartare le prime urine del mattino e raccogliere le seconde urine; se durante la notte si hanno minzioni ripetute, si può prelevare anche la prima urina della mattina. Urinare in un recipiente dal quale si travaserà la quantità di urina necessaria a riempire il contenitore: uno per mattina. Conservare i campioni delle prime due mattine a temperatura ambiente. Alla terza mattina consegnare i tre contenitori.

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

Esame feci – Ricerca sangue occulto feci – Esame parassitologico feci

Raccogliere in apposito contenitore sterile acquistabile in farmacia un campione di feci del mattino; qualora ciò non fosse possibile, vengono accettate feci del giorno prima conservate in frigorifero (tranne per l'esame parassitologico). Prelevare con la palettina (inserita nel contenitore) una piccola quantità da tre punti diversi delle feci ed introdurre i prelievi nel contenitore.

Esame colturale feci

Raccogliere in apposito contenitore sterile acquistabile in farmacia un campione di feci del mattino; qualora ciò non fosse possibile, vengono accettate feci del giorno prima conservate in frigorifero. Prelevare con la palettina (inserita nel contenitore) una piccola quantità da tre punti diversi delle feci ed introdurre i prelievi nel contenitore.

È necessario aver sospeso eventuali terapie antibiotiche da almeno 6 giorni o, in caso di diversa indicazione medica, segnalare eventuali terapie in corso.

Tampone faringeo, nasale, auricolare, oculare

È necessario aver sospeso eventuali terapie antibiotiche da almeno 6 giorni o, in caso di diversa indicazione medica, segnalare eventuali terapie in corso.

Per il tampone faringeo presentarsi a digiuno, senza aver lavato i denti o avere usato colluttori.

Per il tampone auricolare presentarsi senza aver pulito in alcun modo il condotto auricolare.

Tampone uretrale

Prelievo non eseguito presso la struttura.

Non urinare per almeno 6 ore prima dell'esame. Il giorno del prelievo lavare i genitali solo con acqua.

Deve essere sospesa ogni terapia antimicrobica ed antimicotica, orale e locale, da almeno 6 giorni.

Non eseguire il prelievo in periodo mestruale (le perdite ematiche devono essere terminate da almeno 3 giorni) e non eseguire irrigazioni vaginali nelle 24 ore precedenti il prelievo.

Tampone vaginale

Prelievo non eseguito presso la struttura.

Il giorno del prelievo lavare i genitali solo con acqua.

Deve essere sospesa ogni terapia antimicrobica ed antimicotica, orale e locale, da almeno 6 giorni.

Non eseguire il prelievo in periodo mestruale (le perdite ematiche devono essere terminate da almeno 3 giorni) e non eseguire irrigazioni vaginali nelle 24 ore precedenti il prelievo.

Esame citologico cervico-vaginale

Prelievo non eseguito presso la struttura.

Il prelievo deve essere eseguito dalla 13a alla 21a giornata contando come prima quella di inizio del flusso mestruale.

Esame colturale liquido seminale

Provvedere a un'accurata pulizia delle mani e dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua). Raccogliere il liquido seminale direttamente in apposito contenitore sterile per urine acquistabile in farmacia facendo attenzione a non toccare internamente il contenitore. Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente chiuso appena usato. Consegnare appena possibile. È necessario eseguire la raccolta dopo 3-4 giorni di astinenza sessuale.

È necessario aver sospeso eventuali terapie antibiotiche da almeno 6 giorni o, in caso di diversa indicazione medica, segnalare eventuali terapie in corso.

2.3	Modalità di pagamento
------------	------------------------------

Le tariffe delle prestazioni sono disponibili presso la segreteria ed allegate alla presente carta dei servizi. Il pagamento delle prestazioni è richiesto in sede di accettazione tramite contanti, tessera bancomat o carta di credito.

2.4	Consegna dei referti
------------	-----------------------------

Al termine dell'accettazione, viene consegnato all'utente una ricevuta con l'indicazione del giorno di consegna del referto.

La consegna dei referti avviene, di norma, il giorno stesso o il giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione. Per alcuni esami, a causa dei tempi tecnici necessari all'esecuzione degli stessi, i tempi per la consegna dei referti sono più lunghi (es. esami culturali o esami svolti esternamente in service presso altri laboratori specializzati).

I referti relativi ad esami richiesti con urgenza possono essere consegnati non appena eseguiti gli stessi,

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

compatibilmente con i tempi tecnici necessari alla loro esecuzione.

Il referto viene consegnato in busta chiusa solo all'interessato, previo accertamento della sua identità, o a persona delegata dall'interessato tramite compilazione dell'apposita delega, presso la segreteria durante l'orario di apertura della struttura, previo accertamento della sua identità tramite controllo di un documento d'identità.

I referti sono disponibili presso il punto prelievo decentrato dal giorno di apertura successivo a quello del prelievo con l'esclusione di quelli relativi ad alcuni esami che richiedono tempi tecnici di esecuzione più lunghi dei quali viene data comunicazione agli utenti.

2.5	Copia dei referti
------------	--------------------------

Gli utenti possono chiedere copia della propria documentazione sanitaria (referti) anche a distanza di tempo dall'esecuzione degli esami.

La copia del referto avviene entro 3 giorni dalla richiesta presentata dall'interessato al personale della struttura, tramite l'ausilio di apposita modulistica ed è consegnato presso la sede in cui viene effettuata richiesta.

Il referto richiesto viene consegnato in busta chiusa solo all'interessato, previo accertamento della sua identità, o a persona delegata dall'interessato tramite delega scritta, previo accertamento della sua identità e presentazione di una copia di un documento di identità del delegante.

**LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS**

2.6	Struttura aziendale – organigramma
------------	---

LABORATORIO G.A.M.MA. si avvale di personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalle norme vigenti e coinvolto con continuità in attività di formazione e aggiornamento.

Direzione	Matteo Righi
Direzione sanitaria	Simonetta Stoppa
Gestione qualità	Matteo Righi
Referente rischio clinico	Matteo Righi
Facilitatore	Matteo Righi
Prelievo	Sede di Grosseto Francesca Cerrini (infermiere) Gemma Tavernelli (infermiere) Miriam Santini (infermiere) Sara Lodovichi (infermiere) Simonetta Stoppa (biologo) Francesca Salvini (infermiere) Punti prelievo decentrati Follonica: Di Donato Raffaellina (infermiere) / Francesca Cerrini (infermiere) Orbetello: Martina Martuscelli (infermiere) / Francesca Cerrini (infermiere) Castel del Piano: personale CSG Servizi Infermieristici (infermieri)
Analisi di laboratorio	Simonetta Stoppa (biologo) Matteo Righi (biologo) Rossana Bambagioni (tecnico lab.) Riccardo Puri (tecnico laboratorio) Silvia Soldati (biologo) Silvia Masini (biologo) Nicoletta Tamburro (chimico) Menoni Natalia (biologo)
Segreteria	Antonella Mascelloni Veronica Gonnelli Personale Galeno - Salus Punti prelievo decentrati Follonica: personale Centro Medico Focus Srls Orbetello: personale Gapadent – Costa d’Argento Castel del Piano: personale Horustudio

Gli operatori sono muniti di apposito tesserino di riconoscimento allo scopo di consentire all’utente l’identificazione degli stessi; gli operatori in formazione sono muniti di apposito tesserino di riconoscimento con l’indicazione dello stato di formazione

2.7	Servizi ed altre informazioni utili
------------	--

Informazioni e comunicazioni

Il personale fornisce tutte le informazioni direttamente o telefonicamente durante l’orario di apertura. Il personale sanitario laureato del laboratorio di analisi è a disposizione dell’utenza, durante l’orario di apertura, per fornire informazioni adeguate sul significato e i risultati degli esami; tali informazioni non possono costituire una diagnosi, di competenza del medico curante o specialista. Tutti i colloqui tra il personale

LABORATORIO G.A.M.MA.

CARTA DEI SERVIZI

CDS

sanitario e il paziente sul significato e i risultati degli esami si svolgono nel rispetto della riservatezza in locale riservato a porta chiusa.

Per informazioni specifiche sugli esami di genetica medica, sia prima che dopo l'esecuzione e la refertazione degli stessi, l'utente viene invitato a contattare direttamente il laboratorio specializzato responsabile dell'esecuzione delle analisi in service.

Delega per il ritiro del referto

I referti possono essere ritirati presso la segreteria delle varie sedi dove è stata eseguita la prestazione da persona delegata dall'interessato tramite presentazione dell'apposita delega firmata dall'interessato stesso.

Fumo

La Società è una struttura sanitaria libera dal fumo.

E', infatti, assolutamente vietato fumare all'interno delle strutture, questo sia per disposizione di legge sia, soprattutto, per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale operante all'interno della struttura.

Trasporti

Qualora necessario il personale di segreteria è disponibile per fornire indicazioni sui trasporti urbani, treni e taxi, nonché per la prenotazione di quest'ultimo.

Servizi e comfort ambientale

Le sedi della società soddisfano i requisiti strutturali previsti in materia di barriere architettoniche; l'accesso degli utenti alla segreteria per l'accettazione e la consegna dei referti e alla sala prelievi per l'esecuzione del prelievo è privo di barriere architettoniche.

Le sale di attesa delle varie sedi, sono un ambiente che permettono un immediato rilassamento e rende possibile il contatto tra le persone; le sedute sono disposte in modo tale che gli utenti possano interfacciarsi ed interagire tra loro favorendo la conversazione, rispondendo così al bisogno di serenità e calore umano.

Accesso dell'accompagnatore e/o presa in carico da parte del personale della struttura

Al fine di tutelare e favorire l'equità di accesso delle categorie di utenti a rischio psico-fisico e/o in condizioni di fragilità, il cliente potrà essere accompagnato qualora lo desideri, durante tutta la prestazione, dal proprio accompagnatore. In caso di assenza di un accompagnatore la persona viene accompagnata da personale della struttura per l'intero tempo di permanenza nella stessa.

Superamento delle barriere linguistiche e culturali

Al fine di migliorare la comunicazione con gli utenti e facilitare l'accesso alle prestazioni degli stessi in presenza di barriere linguistiche, presso la segreteria è disponibile del materiale informativo in inglese; inoltre è attivo un servizio di mediazione linguistica tramite la reperibilità diretta o telefonica di persone in grado di interagire con gli utenti in inglese e/o altre lingue.

In caso di presenza di barriere culturali il personale informa l'interessato delle modalità di accesso e di esecuzione delle prestazioni e raccoglie le richieste/esigenze espresse dallo stesso per poter trovare le soluzioni adeguate al superamento delle suddette barriere (es. disponibilità di personale dello stesso sesso del paziente o indirizzamento verso la sede centrale del laboratorio o verso altra struttura sanitaria).

Norme di sicurezza

Come previsto dalla normativa vigente, il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i sigg. clienti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale della struttura.

Riconoscimento del personale

Il personale della struttura è munito di apposito tesserino di riconoscimento allo scopo di consentire agli utenti l'identificazione dell'operatore.

I soggetti che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi sono opportunamente identificabili.

Informativa e consenso per il trattamento dei dati

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati, circa il trattamento dei propri dati comuni e sensibili tramite apposita informativa e invitato a sottoscrivere, in fase di prima accettazione, il necessario consenso. Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

direttamente dal paziente interessato; nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori).

Tutela dei dati personali

Laboratorio G.A.M.MA. s.r.l., implementa quanto previsto dalla normativa vigente in materia di tutela dei dati personali allo scopo di garantire che il trattamento degli stessi avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche e giuridiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale degli utenti. I dati personali oggetto di trattamento sono custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Tutela della privacy

È garantita la privacy dell'utente durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni. Sono adottate idonee misure per garantire il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati; tali misure comprendono, in particolare:

- soluzioni volte a rispettare, in relazione alle prestazioni sanitarie e a agli adempimenti amministrativi preceduti da un periodo di attesa all'interno della struttura, un ordine di precedenza e di chiamata degli interessati prescindendo dalla loro individuazione nominativa: a questo scopo gli utenti accedono ad apposito locale separato per l'accettazione ed il prelievo secondo l'ordine di arrivo;
- soluzioni tali da prevenire, durante colloqui, l'indebita conoscenza da parte di terzi di informazioni idonee a rilevare lo stato di salute: i colloqui avvengono in fase di accettazione e/o prelievo in apposito locale riservato; in fase di consegna del referto l'utente viene invitato a rivolgersi, per eventuali necessità di chiarimenti, alla sede centrale del laboratorio;
- il rispetto della dignità dell'interessato in occasione della prestazione sanitaria e in ogni operazione di trattamento dei dati: il prelievo è svolto in apposito locale riservato su un paziente alla volta;
- la previsione di opportuni accorgimenti volti ad assicurare che, ove necessario, possano essere trasmessi dati sensibili ai soli terzi legittimati: i referti possono essere consegnati solo al diretto interessato o a persona da questo espressamente indicata, tramite sottoscrizione di apposita delega
- conservazione dei referti in attesa di ritiro all'interno di archivio (armadio) presidiato durante l'orario di apertura della struttura.

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

Consenso informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, sullo scopo e sulla natura delle prestazioni sanitarie e sui rischi ad esse collegati e quindi sulla possibilità di accettare o meno la loro effettuazione (consenso informato). Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Il consenso deve essere espresso direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori). Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Per l'esecuzione di alcuni esami (es. test per l'HIV, curva da carico glicemico, esami di genetica medica) viene raccolta la manifestazione di consenso scritta a fronte delle informazioni necessarie per l'espressione consapevole del consenso stesso.

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS
SEZIONE TERZA
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1	Impegni e Standard di qualità del servizio
-----	--

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna verso gli utenti a soddisfare gli standard definiti per la qualità del servizio. Nella seguente tabella sono indicati gli impegni verso gli utenti per la qualità del servizio, le evidenze e i relativi indicatori per il monitoraggio degli stessi, gli standard da raggiungere e i risultati dell'ultimo monitoraggio (relativo al 2023).

Nel 2023 sono stati compilati n. 1324 questionari di soddisfazione utente.

Ambito	Impegno	Evidenze	Indicatori	Standard	Risultato	
Aspetti relazionali	Qualità dei rapporti tra gli utenti ed il personale	Rilevazione della percezione della cortesia e disponibilità del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale in accettazione	95%	96.3%	
		Rilevazione della percezione della cortesia e disponibilità del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale sanitario	95%	97.8%	
Informazione e comunicazione	Adeguatezza e chiarezza delle Informazioni fornite al paziente	Rilevazione della percezione delle informazioni fornite	Percentuale di pazienti che dichiarano di avere ricevuto informazioni adeguate dal personale in accettazione	95%	96.1%	
		Rilevazione della percezione delle informazioni fornite	Percentuale di pazienti che dichiarano di avere ricevuto informazioni adeguate dal personale sanitario	95%	97.8%	
		Rilevazione della percezione della chiarezza e adeguatezza del materiale informativo	Percentuale di pazienti che dichiarano che il materiale informativo è chiaro e adeguato	95%	95,9%	
		Rilevazione della percezione della chiarezza delle informazioni ricevute dal personale sanitario	Percentuale di pazienti che dichiarano che le informazioni ricevute dal personale sanitario sono state chiare	95%	97.8%	
	Rispetto della riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente	Rilevazione della percezione della riservatezza dei colloqui	Percentuale di pazienti che dichiarano i colloqui con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	95%	98.8%	
Tempi, accessibilità, comfort e umanizzazione	Facilitazione delle modalità di accesso	Orario di apertura del front office (sportello e/o telefono)	Ore settimanali di apertura del front office (sportello e/o telefono)	36	36	
	Rispetto dei tempi comunicati per la disponibilità dei referti	Rilevazione dei tempi di consegna del referto	Percentuale di referti disponibili entro i tempi comunicati al paziente	95%	100%	
	Comfort ambientale	Rilevazione della percezione dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	95%	96.7%	
	Equità di accesso	Presenza di programmi e azioni in merito all'equità di accesso ai servizi e alla tutela dei cittadini fragili e appartenenti a categorie a rischio psico-fisico	-	-	Sì	Sì
		Accesso fisico alla struttura da parte dei portatori di handicap	-	-	Sì	Sì

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

Tutela, ascolto e verifica	Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti	-	Si	Si
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che dichiarano ottima o buona l'assistenza ricevuta	95%	98,9%
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che raccomanderebbero ad amici e parenti il servizio	95%	99,5%
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Livello di soddisfazione sulla qualità complessiva del servizio	80%	97,5%
	Gestione dei reclami degli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per la presentazione di reclami da parte degli utenti e per la gestione degli stessi	-	Si	Si
		Rilevazione dei reclami	Percentuale di reclami	< 0,5%	0%
		Gestione dei reclami	Percentuali di reclami cui è stato risposto entro i tempi stabiliti	95%	-

VOLUME ATTIVITA' ANNO 2023		
SEDE	ESAMI INTERNI	ESAMI ESTERNI (SERVICE)
GROSSETO	678.648	6.640
ORBETELLO	153.810	1.044
FOLLONICA	62.470	756
CASTEL DEL PIANO	13.254	110
ESAMI TOTALI		916.732
N. UTENTI		24.746

3.2	Strumenti di verifica per il rispetto degli standard
------------	---

Per quanto riguarda il tempo massimo di risposta al reclamo verrà effettuata una rilevazione sistematica dei reclami e dei tempi di risposta.

Per quanto riguarda la qualità percepita dagli utenti sono somministrati dei questionari di soddisfazione dell'utente, da compilare su base anonima e volontaria.

3.3	Impegni e programmi sulla qualità del servizio
------------	---

Risorse umane

Tutti i ruoli e le posizioni funzionali sono ricoperti da personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni sanitarie sono erogate nel rispetto delle competenze riconosciute dalla normativa vigente. Il personale è coinvolto con continuità in attività di formazione e aggiornamento.

Risorse strutturali e tecnologiche

La struttura dispone di appositi e distinti locali per il prelievo e l'esecuzione delle analisi e di appositi spazi e locali destinati all'attesa, all'accettazione e alle attività amministrative come previsto dalle norme vigenti. La struttura è in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di caratteristiche ambientali e di accessibilità, prevenzione incendi, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

La strumentazione presente è tecnologicamente tra le più avanzate e, al fine di garantirne sempre la massima

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

efficienza, è sottoposta a regolari interventi di manutenzione e al necessario aggiornamento.

Qualità analitica

Il laboratorio di analisi, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati analitici, applica sistematicamente un programma di controllo interno della qualità analitica e partecipa con regolarità a programmi di valutazione esterna della qualità analitica.

Gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente

È strutturata la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente; tale organizzazione è coerente con le politiche regionali e le linee operative definite dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

L'organizzazione definisce annualmente il piano aziendale delle azioni per la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente e una relazione di sintesi sulle attività realizzate e i risultati raggiunti.

Sono in uso strumenti di identificazione, analisi, valutazione e prevenzione del rischio clinico, coerenti con gli indirizzi forniti dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

La qualità e la sicurezza delle prestazioni sanitarie è assicurata implementando le buone pratiche regionali e le raccomandazioni ministeriali pubblicate e di pertinenza.

Sicurezza

Sono rispettate le norme vigenti in materia di sicurezza relative, ad esempio, a caratteristiche ambientali e di accessibilità, protezione antincendio, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

Attenzione all'utente

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a:

garantire la possibilità del contatto del cittadino con l'azienda durante l'intero orario di apertura della struttura;
garantire il diritto del paziente ad avere informazioni sul proprio stato di salute e ad accedere alla propria documentazione sanitaria;

facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni e a ridurre le barriere di comunicazione o di altro genere che possono influenzare negativamente la possibilità di fruizione del servizio;

assicurare la privacy degli utenti durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni e la riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente sul proprio stato di salute;

garantire l'implementazione delle misure di sicurezza per la tutela dei dati personali allo scopo di garantire che il relativo trattamento avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità personale, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale degli utenti;

garantire il comfort ambientale al fine di migliorare la qualità della permanenza degli utenti presso la struttura;
tutelare gli utenti in condizioni di fragilità o appartenenti alle categorie a rischio psico-fisico;

attuare le misure previste per la gestione del rischio clinico e la tutela della sicurezza del paziente;

garantire la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenze o di eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici) per l'intero orario di apertura della struttura.

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS
SEZIONE QUARTA
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

4.1	Reclami
------------	----------------

La società garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami (comprese le segnalazioni di disservizio, i suggerimenti e le proposte) sono presentati al personale dell'accettazione presso le varie sedi o telefonicamente durante gli orari di apertura. Il reclamo può essere trasmesso anche via E-mail: info@laboratoriogammasrl.it.

La Direzione dopo aver fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

È comunque sempre possibile per gli utenti ottenere un appuntamento e un incontro chiarificatore con la Direzione Aziendale.

Per la segnalazione dei reclami l'Utente può utilizzare anche il modulo segnalazione reclami disponibile presso l'accettazione MOD0802.

In caso di reclamo LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta entro al massimo 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, specificando l'esito degli accertamenti compiuti, le eventuali azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

4.2	Soddisfazione del cliente
------------	----------------------------------

Per monitorare la soddisfazione degli utenti è predisposto un apposito questionario di indagine, MOD0801 in distribuzione presso l'accettazione, nel quale l'utente può esprimere liberamente il proprio livello di soddisfazione sul servizio offerto ed eventuali osservazioni e suggerimenti.

Il questionario è definito con la finalità di rilevare la soddisfazione dell'utente in relazione ad aspetti quali:

- adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti;
- cortesia e disponibilità degli operatori;
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni ricevute;
- rispetto della riservatezza;
- qualità complessiva del servizio.

I risultati dell'indagine sono periodicamente analizzati per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione al servizio, raccogliere segnalazioni e suggerimenti e individuare la necessità di eventuali azioni di miglioramento.

4.3	Verifica degli impegni
------------	-------------------------------

LABORATORIO G.A.M.MA. attua una verifica periodica degli impegni assunti e del raggiungimento degli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i propri processi e migliorare il servizio offerto.

La società garantisce l'attuazione degli impegni attraverso una relazione dei risultati conseguiti e riportati nel presente documento, dandone così adeguata pubblicità, attraverso la pubblicazione cartacea presso la struttura.

4.4	Diritti e doveri
------------	-------------------------

Il principio della partecipazione ha particolare rilevanza nella definizione del rapporto tra la società e l'utenza,

LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS

alla quale sono riconosciuti i diritti: all'informazione, alla trasparenza, all'accesso agli atti ed un ruolo attivo che può essere svolto come valutazione dei servizi resi ed indicazioni per un loro miglioramento. Per garantire la centralità della persona l'utente ha diritto:

- di essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana, indipendentemente dall'età, sesso, razza, religione, opinioni politiche, ceto sociale, condizioni di salute;
- di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte, sui tempi di attesa;
- di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta;
- di ottenere agevolmente la prenotazione di visite ed altre prestazioni,
- alla presenza dei sanitari nelle strutture e negli ambulatori per il tempo stabilito dai contratti o dalle convenzioni, ed al rispetto, da parte degli operatori, degli orari programmati per le attività assistenziali;
- che le strutture sanitarie ed i relativi servizi siano accessibili ai disabili;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete su tutti i servizi, sulla relativa diagnosi e sulle cure proposte, affinché ne sia consapevole e partecipe;
- di ricevere in modo chiaro e completo le informazioni relative ai trattamenti cui verrà sottoposto, compresi i possibili rischi e disagi connessi, per poter esprimere un consenso realmente informato rispetto agli interventi e alle terapie proposte;
- alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e sensibili;
- di esprimere le proprie valutazioni e segnalazioni sulle prestazioni ricevute, ottenere un riscontro di norma entro 30 giorni;
- di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il servizio richiesto;
- di ottenere prestazioni appropriate ai bisogni, evitando ove possibile attese inadeguate;
- che negli ambienti destinati all'assistenza siano garantiti igiene, sicurezza e pulizia;

L'utente ha il dovere:

- di informare l'azienda se rinuncia a prestazioni programmate;
- di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature, gli arredi delle strutture;
- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti di tutti gli operatori al fine di rendere efficace la loro attività;
- di rispettare le norme di buona educazione nei rapporti col personale ed evitare comportamenti che possano creare disturbo e disagio ad altri cittadini ospiti nelle strutture;
- di rispettare i divieti.

**LABORATORIO G.A.M.MA.
CARTA DEI SERVIZI
CDS**

4.5	Polizza Assicurativa RCT/RCO
-----	------------------------------

La società ha stipulato idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera.

Compagnia assicurativa UNIPOLASAI
Numero polizza 1/64335/122/1649195593
Periodo validità: dal 30/03/2024 al 30/03/2025
RC – professionale massimale 1,000,000,00 €
Franchigie € 1.000 per sinistro

Allegato atto di quietanza

2227

Atto di quietanza

NUMERO POLIZZA 1/64335/122/164919593 PRODUTTORE 130
 AGENZIA GROSSETO SUBAGENZIA 72

progressivo 2419

Contraente/Assicurato LABORATORIO G.A.M.M.A.
 Domicilio VIA MONTE LEONI 6/D - 58100 GROSSETO - GR
 Partita IVA 00976080531

DATI GENERALI

Effetto quietanza	30/03/2024	Scadenza polizza	30/03/2025
Scadenza prima rata	30/03/2025	Frazionamento premio	Annuale
Convenzione	NO	Campagna di vendita	NO
Fincolo	NO	Tacito rinnovo	NO
Regolazione Premio	SI	Indicizzazione	NO

PREMI IN EURO

PREMI DI RATA	Netto	Oneri per il frazionamento	Imponibile	Imposte	TOTALE
Rata alla firma	5235,17	---	5235,17	1164,83	6400,00
PRESTAZIONI PRESTATE					
Responsabilità di Rischio	5235,17				
PREMIO ANNUO IN EURO					6400,00

SEZIONE GARANZIE E SOMME ASSICURATE

GARANZIE	SOMMA ASSICURATA/MASSIMALE/IMPORTO/INDENNITÀ
RC - PROFESSIONALE MASSIMALE LIBERO	1.000.000,00

INFORMAZIONI RELATIVE AI PREMI

presente contratto:

è soggetto all'imposta sulle assicurazioni calcolata secondo le aliquote vigenti
 mezzi di pagamento consentiti dall'impresa sono quelli previsti dalla normativa vigente
 modalità di pagamento del premio: le rate successive alla prima avranno cadenza annuale

INFORMATIVA HOME INSURANCE

in base al Provvedimento IVASS n. 7/2013, a partire dal 7 marzo 2014, nella home page del sito internet della Società www.unipolsai.it è disponibile un'apposita Area Riservata, a cui i Contraenti possono accedere per consultare on line la propria posizione contrattuale, riferita alla data di aggiornamento specificata.

Le credenziali personali identificative necessarie per l'accesso sono rilasciate ai Contraenti mediante processo di "auto registrazione" on line disponibile nell'Area stessa.

In base all'articolo 38 ter del Provvedimento non vi è l'obbligo di attivare le aree riservate per determinate tipologie di polizze relative a rischi particolari.

ESTREMI DELLA QUIETANZA

presente contratto:

assicura numeri oggetti/teste 1

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.
 Amministratore Delegato
 Matteo Laterza



presso il 28/01/2024

pagamento del premio è stato effettuato il

25/03/2024

L'Agente o l'incaricato

