

# CARTA DEI SERVIZI



*Uno strumento di trasparenza per conoscere il  
Laboratorio e i diritti del paziente*

---

*Rev. 01/10/2025*

## Introduzione

L'adozione della **Carta dei Servizi** rappresenta un passo fondamentale nel percorso di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate dal **Laboratorio Polilab**, nonché un segno concreto di attenzione verso i cittadini-utenti e di apertura al dialogo con la collettività.

La redazione della presente Carta è frutto di un lavoro condiviso tra i responsabili della struttura organizzativa e tutto il personale del Laboratorio, con l'obiettivo comune di consolidare la cultura della qualità, della trasparenza e della responsabilità nei confronti dell'utenza.

Attraverso questo documento, il Laboratorio intende promuovere la tutela del diritto alla salute, offrendo ai propri clienti informazioni chiare, complete e facilmente accessibili sull'organizzazione dei servizi, sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sugli strumenti di tutela a disposizione degli utenti.

Tale impegno si realizza nel rispetto dei principi di **uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione e trasparenza amministrativa**, come previsto dalla normativa vigente.

Il Laboratorio ha adottato specifiche procedure operative, anche di elevata complessità, volte a garantire elevati standard di qualità, sicurezza e affidabilità delle prestazioni.

Il conseguimento della **certificazione di conformità alle norme EN ISO 9001** costituisce una testimonianza tangibile della serietà e della professionalità che contraddistinguono l'attività del Laboratorio, rappresentando al contempo motivo di orgoglio e stimolo a un miglioramento costante.

---

## Un impegno in evoluzione continua

La **Carta dei Servizi** non deve essere considerata un punto di arrivo, ma un punto di partenza verso un percorso di crescita condiviso con gli utenti, volto a consolidare un Laboratorio capace di mantenere nel tempo la qualità, l'affidabilità e l'efficienza dei propri servizi.

Essa si configura come un documento **dinamico**, soggetto ad aggiornamenti periodici e in continua evoluzione, al fine di recepire i cambiamenti del settore sanitario e i nuovi standard qualitativi richiesti dal mercato e dalle normative di riferimento.

In questa prospettiva, il Laboratorio ritiene opportuno parlare di *Carte dei Servizi* al plurale, poiché l'iniziativa non si limita a elencare le prestazioni offerte, ma si propone come strumento di dialogo, partecipazione e confronto costante con l'utenza.

Il **Laboratorio Polilab** promuove un rapporto fondato su **trasparenza, correttezza, equità di trattamento e ascolto attivo**.

L'utente, in qualità di cliente, è posto al centro dell'attività del Laboratorio e deve essere costantemente **informato, ascoltato e tutelato**, grazie alla professionalità e alla competenza del personale altamente qualificato che opera nella struttura.

---

## Validità e aggiornamenti

Il presente documento è soggetto a **revisioni periodiche**, finalizzate ad aggiornare e migliorare continuamente le modalità di erogazione dei servizi. Le revisioni saranno effettuate con cadenza **almeno annuale**, o comunque ogniqualvolta si renda necessario a seguito di modifiche organizzative, normative o tecnologiche.

La **presente revisione della Carta dei Servizi entra in vigore nel mese di ottobre 2025** ed è stata ufficialmente portata a conoscenza di tutti i soggetti interni al Laboratorio.

---

## Informazioni Generali

Gli appuntamenti sono necessari esclusivamente per alcuni test specifici e vengono programmati, tenendo conto anche delle esigenze del paziente, entro sette giorni. Si ricorda che la quasi totalità delle indagini diagnostiche effettuate presso il nostro laboratorio è gestita quotidianamente senza necessità di prenotazione.

I tempi medi di attesa per l'accettazione e il prelievo si aggirano intorno ai **10 minuti**. I campioni biologici, immediatamente dopo il prelievo o la consegna in laboratorio, vengono smistati ai settori specializzati per essere prontamente analizzati.

La tempestiva esecuzione delle analisi è fondamentale, poiché molti analiti risultano instabili: eventuali ritardi nella lavorazione possono compromettere l'attendibilità dei risultati.

---

## Referti

I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, generalmente **nel pomeriggio dello stesso giorno del prelievo**, salvo per gli esami particolarmente complessi o per quelli che richiedono tempi di elaborazione più lunghi.

Il ritiro dei referti è possibile **tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 14:30**.

Il Centro si impegna a informare tempestivamente gli utenti qualora, per motivi tecnici, non fosse possibile rispettare la data di consegna prevista.

Il laboratorio indica, ove possibile, per ogni indagine, il metodo analitico utilizzato.

---

## Analisi Esterne

Alcune analisi vengono eseguite presso laboratori di riferimento esterni:

- **SERMOLAB** – Via Le Pastine, 6 – 04013 Sermoneta (LT)
- **Synlab** – Via San Polo dei Cavalieri, 16 – 00159 Roma (RM) (\*S)
- **BIOS San Giovanni** – Via Magnagrecia, 117 – 00183 Roma (RM) (\*B)

- **Genomica** – Via Arduino, 38 – 00162 Roma (RM) (\*G)
- **Analysis** – Via La Neve / Via della Stazione – Terracina (LT) (\*A)

Synlab effettua il ritiro dei campioni dal lunedì al venerdì; gli altri laboratori service procedono al ritiro su richiesta.

Gli esami eseguiti presso i laboratori esterni sono contrassegnati da una parentesi con asterisco contenente l'iniziale del laboratorio di riferimento.

Le analisi di particolare rilievo sono evidenziate con la dicitura “**service**”.

I risultati fuori intervallo di riferimento vengono segnalati con la lettera **H** (valori alti) o **L** (valori bassi).

---

## Qualità e Trasparenza

In ottemperanza al D.L. X17/93, il Poliambulatorio partecipa a **programmi di valutazione esterna di qualità** per tutte le tipologie di analisi, al fine di garantire l'affidabilità delle prestazioni erogate.

Il laboratorio si impegna a **rendere pubbliche le tariffe** (SSN, libero professionali e ticket), mettendo a disposizione degli utenti l'elenco completo delle prestazioni con i relativi costi.

---

## Strumentazione e Sicurezza

La struttura persegue l'obiettivo di mantenere un **elevato livello di informatizzazione e automazione** delle apparecchiature, al fine di garantire risultati sempre più precisi e affidabili.

La strumentazione viene costantemente aggiornata e, per la maggior parte, è presente in doppio, così da evitare interruzioni dovute a eventuali guasti.

Il laboratorio è inoltre dotato di un **generatore di corrente** che assicura la continuità operativa anche in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica.

Sono attivate specifiche **procedure per la tutela della privacy** e del segreto professionale, nel pieno rispetto della normativa vigente.

---

## Modalità di pagamento

Gli importi relativi alle prestazioni erogate devono essere corrisposti **al momento dell'accettazione**, secondo le modalità previste e preventivamente comunicate all'utente.

Il pagamento può essere effettuato **in contanti, con assegno o tramite POS**, direttamente presso l'operatore di segreteria, che provvederà a rilasciare **fattura contestuale**.

---

## Esenzioni

In base alla normativa vigente, sono previste **due tipologie di esenzione** dal pagamento del ticket sanitario:

1. **Esenzione per età e reddito**
2. **Esenzione per patologia o invalidità**

Sono esenti:

- I cittadini di **età superiore a 65 anni o inferiore a 6 anni**, appartenenti a un nucleo familiare con **reddito annuo inferiore a € 36.151,98**.
  - I cittadini **titolari di pensione sociale** di età superiore a 60 anni.
  - I cittadini **disoccupati iscritti nelle liste di collocamento**, con reddito annuo **inferiore a € 8.263,31**, aumentato a **€ 11.362,05** se con coniuge a carico e incrementato di **€ 516,00** per ogni figlio a carico.
- 

## Informazione

Al fine di garantire **massima informazione e trasparenza** in merito ai propri servizi, il **Laboratorio Polilab** ha attivato un **sito web istituzionale**, costantemente aggiornato e progressivamente arricchito di contenuti.

Nel sito sono disponibili informazioni di interesse generale e specifico, in particolare relative:

- alle modalità di accesso ai servizi e alle preparazioni richieste per gli esami;
  - agli orari di apertura e chiusura del Laboratorio;
  - alle novità e comunicazioni rivolte all'utenza.
- 

## Controllo gestionale

Il **Laboratorio Polilab** adotta un **sistema di controllo gestionale** gestito dalla Direzione, finalizzato a garantire **dialogo, ascolto e partecipazione** dei clienti, attraverso strumenti di comunicazione e informazione trasparenti.

Gli **standard di qualità**, oggetto di costante verifica, riguardano:

- la tempestività delle risposte alle esigenze degli utenti;
- la **professionalità e la cortesia del personale**;
- la qualità delle relazioni umane e dell'assistenza fornita.

Particolare attenzione è riservata alle esigenze dei **pazienti anziani e dei disabili**, con l'impegno a verificare costantemente la **facilità di accesso e fruibilità** della struttura.

Per migliorare i propri servizi e monitorare la **soddisfazione dell'utenza**, il Laboratorio utilizza specifici **indicatori di miglioramento**, basati su:

- l'analisi di eventuali segnalazioni o reclami;
- la valutazione dei **questionari di gradimento** distribuiti periodicamente e disponibili presso la sala d'attesa.

---

## Politica per la qualità

La Direzione del **Laboratorio Polilab** ha adottato un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme ai requisiti della norma internazionale **EN ISO 9001:2008**, con l'obiettivo di garantire servizi di elevato livello qualitativo e assicurare la **piena soddisfazione dei clienti**.

Tale sistema si fonda sui seguenti principi:

- **Qualità** come eccellenza del risultato e dell'efficienza organizzativa;
- **Miglioramento continuo** degli standard qualitativi dei servizi offerti;
- **Coinvolgimento di tutto il personale** nel garantire la qualità del lavoro svolto;
- **Centralità del cliente** e priorità delle esigenze di qualità del servizio;
- **Responsabilizzazione** di ogni operatore in relazione al proprio ruolo;
- **Diffusione e condivisione** della Politica della Qualità all'interno di tutta la struttura.

Scopo ultimo del Sistema Qualità è assicurare **organizzazione, efficacia ed efficienza**, promuovendo un ambiente di lavoro orientato alla crescita professionale, alla sicurezza e al miglioramento continuo.

---

## Organigramma del laboratorio

L'organizzazione del **Laboratorio Polilab** è strutturata per garantire un'efficace gestione tecnico-scientifica, amministrativa e operativa dei servizi offerti, assicurando elevati standard di qualità, sicurezza e trasparenza.

Il Laboratorio si avvale di un team di professionisti qualificati, ognuno con competenze specifiche e ruoli ben definiti all'interno della struttura.

- **Amministratore Unico e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP):** *Sig.ra Antonella D'Alessio*
- **Direttore Sanitario e Dermatologa:** *Dott.ssa Maria Carla De Angelis*
- **Direttore Tecnico e Biologo:** *Dott.ssa Giorgia Molinari*
- **Medico Responsabile Sala prelievi:** *Dott.ssa Dorina Risi*
- **Tecnico di Laboratorio e Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS):** *Sig.ra Nadia Mancini*
- **Accettazione e Infermieri:** *Sig.ra Cristina Giorgi – Sig.ra Martina Mandatori*
- **Infermiera:** *Sig.ra Natalina Ciotti*

La struttura organizzativa del Laboratorio è concepita per favorire la collaborazione interdisciplinare, l'efficienza operativa e la costante attenzione alle esigenze del paziente, nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia sanitaria, di sicurezza e di qualità.

---

## Comunicazioni al cliente

In coerenza con i principi sopra esposti, il **Laboratorio Polilab** garantisce agli utenti:

### Standard di accoglienza

- **Accoglienza, cortesia e identificabilità del personale;**
- **Professionalità e competenza** degli operatori;
- **Pulizia, sanificazione e sicurezza** degli ambienti;
- **Struttura adeguata** e facilmente accessibile.

### Standard di servizio

- **Riservatezza** e rispetto della privacy (D.Lgs. 196/2003 e Reg. UE 679/2016 - GDPR);
- **Consegna puntuale dei referti**, con chiara indicazione di giorno e ora di ritiro;
- **Informazioni precise e immediate** sulla preparazione agli esami;
- **Comunicazioni chiare e comprensibili** per tutti gli utenti;
- **Ascolto attivo**, mediante recepimento tempestivo di richieste, suggerimenti e osservazioni.

---

## Diritti del paziente

Il **Laboratorio Polilab**, in conformità alla **Carta Europea dei Diritti del Malato** (Active Citizenship Network – ACN), alle normative nazionali e regionali vigenti e ai principi dell'**Organizzazione Mondiale della Sanità**, riconosce e tutela i seguenti diritti fondamentali del paziente:

1. **Diritto a misure preventive:** ogni individuo ha diritto a servizi adeguati a prevenire la malattia.
2. **Diritto di accesso:** ciascun cittadino ha diritto a usufruire dei servizi sanitari necessari al proprio stato di salute, senza discriminazioni economiche, geografiche o sociali.
3. **Diritto all'informazione:** il paziente ha diritto di accedere a tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e i servizi sanitari disponibili.
4. **Diritto al consenso informato:** ogni persona ha diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili per poter partecipare consapevolmente alle decisioni terapeutiche.
5. **Diritto alla libera scelta:** il paziente può scegliere liberamente tra diverse procedure e strutture sanitarie, sulla base di informazioni adeguate.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni individuo ha diritto alla protezione dei dati personali e alla riservatezza durante l'erogazione dei servizi.

7. **Diritto al rispetto dei tempi di attesa:** i trattamenti devono essere erogati in tempi adeguati e predeterminati.
8. **Diritto al rispetto degli standard di qualità:** ogni paziente deve poter accedere a servizi sanitari di elevata qualità, conformi a standard definiti.
9. **Diritto alla sicurezza:** ogni individuo deve essere tutelato da danni derivanti da malfunzionamenti, errori o inefficienze del sistema sanitario.
10. **Diritto all'innovazione:** il paziente ha diritto di accedere alle più recenti innovazioni diagnostiche e terapeutiche.
11. **Diritto a evitare sofferenze non necessarie:** ogni individuo ha diritto a ricevere cure e attenzioni finalizzate a ridurre al minimo il dolore e la sofferenza.
12. **Diritto al trattamento personalizzato:** ogni persona deve poter ricevere un percorso diagnostico-terapeutico adeguato alle proprie esigenze individuali.
13. **Diritto al reclamo:** ogni utente ha diritto di segnalare disservizi o danni subiti e di ricevere risposta tempestiva e motivata.
14. **Diritto al risarcimento:** chi subisce un danno fisico, morale o psicologico causato da un servizio sanitario ha diritto a un risarcimento equo e in tempi ragionevoli.