



Montalto Check-up Laboratorio di Analisi Cliniche e Microbiologiche

Regione Lazio Dca- n.U00278 del 12/11/2012



CARTA DEI SERVIZI

ED.2 REV 1.3 del 01.02.2024

Gentile signora e signore,
nell'accoglierla nella nostra struttura le presentiamo la Carta dei Servizi, uno strumento utile per orientarsi e conoscere il nostro Laboratorio di analisi cliniche e microbiologiche. Il presente documento è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Laboratorio Montalto Check-up nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- Facilità di accesso ai servizi;
- Coinvolgimento del cittadino-utente;
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal centro per raggiungere le proprie finalità.

Le sue richieste e osservazioni saranno per noi un valido contributo, che ci permetterà di migliorare il nostro servizio.

Siamo consapevoli che solo agendo in questa maniera potremo conquistare e mantenere la fiducia da parte della collettività.

Contatti:

Orario di apertura

Tutti i giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 14:00

prelievi, orario consigliato dalle ore 8,00 alle ore 10.00

tel: 0766 898130

email: labmontalto@gmail.com

Sito Internet: www.montaltocheckup.it

Legale Rappresentante: Dott.ssa Paola Berna

Direttore Tecnico: Dott.ssa Paola Berna



telefono
MONTALTO CHECKUP

0766.898130



INDICE CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. Edizione e distribuzione Carta dei Servizi
2. Riferimenti Normativi
3. Presentazione Azienda
4. Principi Fondamentali
5. Chi Siamo
6. Ubicazione
7. Attività del centro
8. Lo Staff
9. Referti
10. Convenzioni
11. Standard qualità
12. Soddisfazione dei nostri Pazienti
13. Doveri del Paziente
14. Ufficio relazioni con il pubblico



Montalto Check-up
Laboratorio di Analisi Cliniche
e Microbiologiche

16. Sicurezza dei lavoratori e degli utenti
17. Privacy
18. Come contattarci
19. Covid-19



telefono
MONTALTO CHECKUP
0766.898130

Contatti:

Orario di apertura

Tutti i giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 14:00
prelievi, orario consigliato dalle ore 8,00 alle ore 10.00

tel: 0766 898130

email: labmontalto@gmail.com

Sito Internet: www.montaltocheckup.it

Legale Rappresentante: Dott.ssa Paola Berna

Direttore Tecnico: Dott.ssa Paola Berna



Il Laboratorio MONTALTO CHECK UP S.r.l., attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio", con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Laboratorio.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

RIFERIMENTI NORMATIVI REDAZIONE DOCUMENTO

Redatta in conformità a:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005;
- Linee guida n. 2/95 - Ministero della Sanità "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale";
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006.
- Norma UNI EN ISO 9001/2015
- Processo di: Gestione Richieste del Cliente
- DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"
- D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"
- DCA U 00518 del 07/12/2017 Autorizzazione all'ampliamento.
- L.219/2017 Consenso Informato
- Det. Reg.Lazio G00642 del 25.01.2022

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.



Sede Legale: S.S.312 - Castrense snc - 01014 - Montalto di Castro (VT) - labmontalto@gmail.com

PRESENTAZIONE AZIENDA

MONTALTO CHECKUP

Il Laboratorio di analisi cliniche e microbiologiche Montalto Check-up è una struttura sanitaria attiva da oltre 40 anni nel comprensorio della ASL Viterbo, e opera sia in convenzione con il S.S.N./S.S.R. sia in rapporto diretto con i cittadini, in particolare ha ottenuto in data 12 novembre 2012 la conferma dell'Autorizzazione all'esercizio e il rilascio dell'Accreditamento istituzionale definitivo da parte della Regione Lazio (D.C.A. n.U00278).

Il Laboratorio Montalto Check-up nel tempo ha rappresentato un sicuro ed affidabile riferimento per la popolazione residente del Comune di Montalto di Castro e dei Paesi limitrofi nell'ambito della diagnostica di laboratorio, supportando costantemente, con efficacia ed efficienza, la domanda di prestazioni e proponendo, nel contempo, metodologie innovative al passo con l'evoluzione tecnologica e la ricerca scientifica.

Da maggio 2008 il Laboratorio si è trasferito in una nuova sede, presso la struttura che ospita il nuovo presidio sanitario di Montalto di Castro. La nuova ubicazione offre un miglioramento degli spazi rivolti all'utenza e delle aree interne del laboratorio e soprattutto rende il servizio più facilmente fruibile ai Clienti.

Nel perseguire un percorso di qualità, il Laboratorio ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001 rilasciata dall'Ente Bureau Veritas (certificato n°IT233612).

La Direzione ha anche approvato ed adottato il Modello Organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001, integrando quanto definito già nel Sistema della Qualità ed imponendo il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Laboratorio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi del Centro sono:

Eguaglianza ed imparzialità

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto

Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.



CHI SIAMO

La sede del laboratorio si trova al piano terra di un edificio che comprende gli ambulatori dei Medici di medicina generale, gli ambulatori specialistici della ASL, il CUP e inoltre una Residenza per Anziani. All'esterno sono a disposizione spazi per il parcheggio. L'accesso ai locali è possibile anche ai disabili non essendoci barriere architettoniche; all'interno i locali sono suddivisi negli spazi richiesti: sala d'attesa, area ad accogliere il flusso di utenti medi giornalieri, zona accettazione, sala prelievi, laboratori, locali di servizio, servizi igienici.

Il Laboratorio mediamente eroga oltre 140.000 prestazioni analitiche annue.

Il Laboratorio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della legge sulla sicurezza dei luoghi di lavoro D.lgs.81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

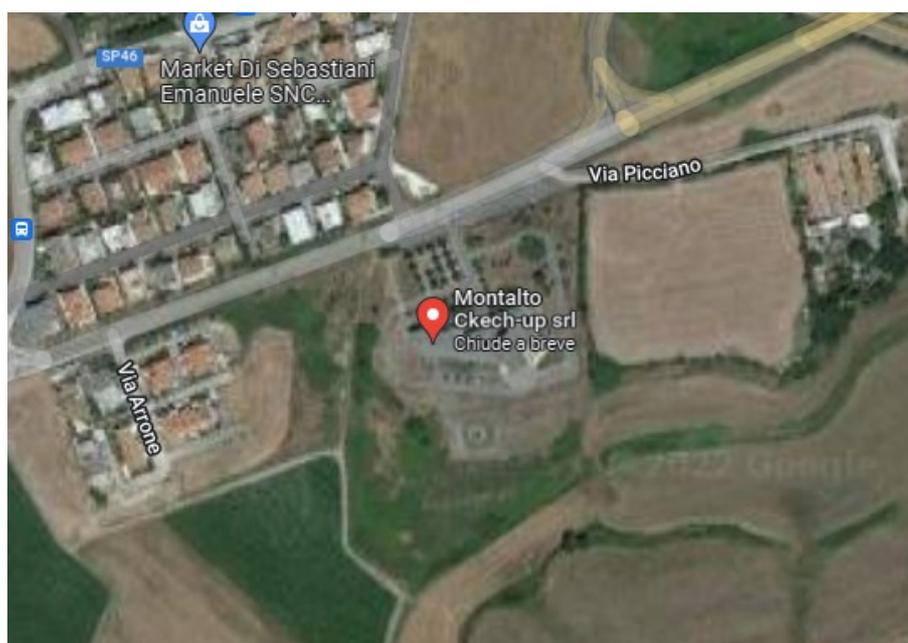
La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni. Si persegue una politica di costante miglioramento delle strumentazioni, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti nella struttura e partecipa a corsi interni di formazione e aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

La Struttura è completamente informatizzata, garantendo tempi tecnici di accettazione e refertazione ridotti e un costante controllo del dato analitico.

UBICAZIONE

Il laboratorio è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati, che con mezzi pubblici, si trova sulla S.S.312 Castrense snc. a Montalto di Castro (Vt)



MONTALTO CHECK-UP

LABORATORIO DI ANALISI
CLINICHE E
MICROBIOLOGICHE



Montalto Check-up
Laboratorio di Analisi Cliniche
e Microbiologiche

telefono
MONTALTO CHECKUP

0766.898130

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE

- Chimica clinica
- Ematologia
- Coagulazione
- Dosaggi ormonali
- Ormoni Tiroidei
- Marcatori tumorali
- Marcatori epatite
- Allergologia
- Sierologia
- Dosaggi farmaci
- Celiachia
- Microbiologia e Parassitologia
- Tossicologia
- Urine
- Breath test per intolleranza al lattosio
- Breath test per Helicobacter Pylori
- Genetica
- Intolleranze alimentari
- Esame delle acque
- Analisi per protocolli sanitari di Medicina del Lavoro

Si eroga per Covid-19:

- Tamponi Covid
- Anticorpi Anti-Sars Cov-2

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione e sul sito web: <http://www.montaltocheckup.it>.

Alcuni accertamenti, caratterizzati da bassa frequenza e/o ad elevato impegno tecnologico e/o alta specialistica, sono eseguiti in collaborazione con laboratori specializzati (Service).



telefono
MONTALTO CHECKUP
0766.898130



ACCETTAZIONE

Al momento dell'accettazione l'Utente è pregato di rispettare le seguenti operazioni:

- munirsi di apposito numero all'entrata per rispettare l'ordine di arrivo;
- accomodarsi ed attendere di essere chiamati dall'operatore di accettazione;
- presentare al desk il documento di riconoscimento, la tessera sanitaria e l'eventuale richiesta per le analisi da eseguire;
- firmare il consenso al trattamento dei dati personali, nel caso non sia stato già fatto in passato;
- effettuare il pagamento dell'importo previsto in contanti, bancomat, carta di credito;
- attendere di essere chiamato dal personale per il prelievo.

Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale

Il personale in accettazione, rispettando l'ordine di arrivo, verificherà la documentazione consegnata dal paziente e inserirà i dati nel Sistema informatico del Laboratorio.

Su richiesta scritta al momento dell'accettazione, è possibile ricevere il risultato delle analisi on-line o Posta elettronica.

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi della normativa vigente, circa il trattamento dei dati sensibili. E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Laboratorio affinché sia salvaguardato l'anonimato del paziente. Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy che sono anche esposte, a disposizione del pubblico, in sala d'attesa.



RITIRO REFERTI

Tutti i giorni feriali dalle ore 12,30 alle ore 14,00; nei giorni successivi alla data prevista per la consegna è possibile ritirare i referti dalle ore 11,30 alle ore 14,00

La consegna del referto viene garantita in busta chiusa e solo ed esclusivamente al diretto interessato o ad un suo delegato autorizzato.

E' attiva la refertazione on-line o la spedizione del referto tramite posta elettronica; per aderire a tali servizi il Paziente dovrà sottoscrivere per ogni richiesta lo specifico "Modulo di consenso".

Il trattamento dei dati sensibili e personali degli Utenti si svolge nel pieno rispetto del D.L.196/03 e dal GDPR 679/2016 per la tutela della Privacy.

Il Servizio di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le indagini eseguite, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi e di ritiro dei referti.



I NOSTRI TEMPI DI RISPOSTA

Alcuni esempi :

- INR, HCG, Glicemia : stesso giorno dell'accettazione, ore 13.00
- Emocromo, Ves, Esami di Chimica Clinica : dopo 24 ore
- Esame delle urine : dopo 24 ore(è raccomandabile l'utilizzo di contenitori forniti dal laboratorio)
- Elettroforesi proteica, lipasi, immunoglobuline seriche, microalbuminuria, emoglobina glicosilata,: dopo 48 ore
- Esami batteriologici : dopo 72/96 ore
- Esami di immunometria: dopo 24 ore
- Esami eseguiti in Service: risposta assegnata

In presenza di valori allarmanti gli operatori della struttura comunicheranno tempestivamente ai pazienti la necessità di ritirare il referto con urgenza

Per risolvere situazioni di particolare urgenza, in caso di eventi straordinari o per cause di forza maggiore, il Laboratorio si avvale del supporto di altra struttura di fiducia, al fine di poter rispettare gli impegni presi con i propri Clienti.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento del ticket e delle analisi private avviene al momento dell'accettazione, e può essere effettuato in contanti, bancomat o carta di credito

Il servizio di segreteria è in grado di fornire il preventivo del costo della prestazione sia per telefono che direttamente al banco di accettazione



Montalto Check-up Laboratorio di Analisi Cliniche e Microbiologiche

Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- Diritto all'informazione-Consenso Informato:

Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter da seguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del "Consenso informato" nei casi previsti. Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale. I consensi del Laboratorio sono in linea con la L.219/2017 e la Det. Reg.Lazio G00642 del 25.01.2022.

- Il Diritto alla Riservatezza:

In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal GDPR 679/2016 e dal D.Lgs 196/2003. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante le analisi. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. Il personale è autorizzato ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

ACCESSO AI DATI CLINICI

- L'accesso ai dati clinici rispetta la legislazione vigente in materia.

ASPETTI LEGATI ALLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

- Il Laboratorio ha predisposto una procedura per misurare il grado di soddisfazione degli utenti su aspetti legati all'erogazione del servizio attraverso il modulo questionario di gradimento che vengono raccolti in maniera anonima all'interno del Laboratorio.

La qualità delle prestazioni viene costantemente monitorata utilizzando degli indicatori di qualità come descritti nel manuale di qualità dell'azienda. La Direzione definisce di volta in volta ulteriori indicatori da monitorare.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- Il Laboratorio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto, al front-office negli orari di apertura del centro tramite la scheda di segnalazione di reclamo presente presso lo stesso sportello. La direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami presentati dagli utenti e provvede a dare immediata risposta agli stessi.



DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

È garantita all'utente un'informazione completa e comprensibile sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna e sul proprio stato di salute così da poter esprimere un consenso informato.



Montalto Check-up
Laboratorio di Analisi Cliniche
e Microbiologiche

telefono
MONTALTO CHECKUP
0766.898130

DOVERI DELL'UTENTE

L'utente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, collaborando, inoltre, con il personale medico, tecnico, amministrativo e con la Direzione della sede Sanitaria in cui si trova, osservando e rispettando le regole della struttura e impegnandosi a collaborare con il personale del Laboratorio.

È un dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a visite, cure e prestazioni sanitarie programmate perché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse. È un dovere di ogni utente segnalare tempestivamente ogni difficoltà di comprensione in ordine alle istruzioni ricevute come segnalare al personale di servizio ogni difficoltà in merito all'assolvimento delle richieste rivolte. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimoni di tutti e, quindi, anche propri. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo e di disagio agli altri (rumori, cellulari con suoneria ecc.). Nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vita. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. Il personale sanitario per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon funzionamento del Laboratorio e del benessere del cittadino.



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

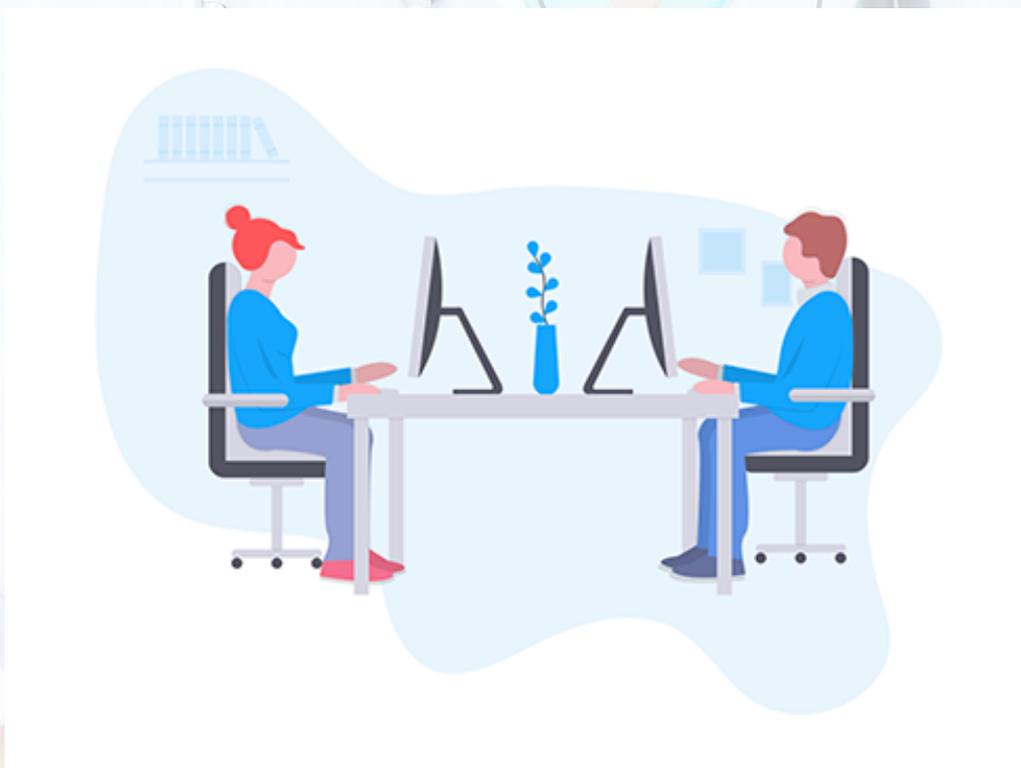
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Laboratorio nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- Informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- Di supporto, nei confronti dell'utenza;
- Conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza presso:

- Il Laboratorio oppure al recapito telefonico

telefono
MONTALTO CHECKUP
0766.898130



telefono
MONTALTO CHECKUP
0766.898130

TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

MONTALTO CHECKUP attua, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori attraverso la nomina del RSPP ed elaborazione di un documento di valutazione dei rischi (DVR).

TUTELA DELL'AMBIENTE

Il Laboratorio riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione al regolamento UE 679/2016, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

PRIVACY

Informativa per gli utenti dei servizi sanitari ai sensi del regolamento UE 679/2016 e dell'art. 13 del D.Lgs.30 giugno 2003 n. 196. Codice in materia di protezione dei dati personali.

Una informativa sul trattamento dei dati personali risulta essere affissa come da normativa vigente in materia di dati personali.

MONTALTO CHECKUP individua quali responsabili dei trattamenti di rispettiva competenza:

- il Direttore Tecnico;
- i Responsabili dei servizi.

L'azienda ha individuato un referente aziendale per la privacy, con la funzione, tra l'altro, di riscontro agli utenti per tutte le problematiche inerenti la tutela della riservatezza; il referente per la privacy può essere contattato presso la struttura.

COME CONTATTARCI

Montalto Checkup

S.S. Castrense 312, snc

01014 Montalto di Castro

Viterbo

(+39) 0766 898 130

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Dal Lunedì al Sabato

dalle ore 08.00 - 14.00

CARTA MULTILINGUA



inviando una email all'indirizzo:
labmontalto@gmail.com sarà
possibile richiedere le
informazioni contenute nella
Carta in lingua inglese



All'interno del LABORATORIO sono state attuate tutte le prescrizioni e relativi protocolli per il contenimento dell'Epidemia da Covid-19.

telefono
MONTALTO CHECKUP
0766.898130

MONTALTO CHECKUP

"MONTALTO CHECK-UP" s.r.l.
L'AMMINISTRATORE UNICO
Dott. Luca Paolo Biunno

MONTALTO CHECK-UP

S.S. Castrense 312, snc - 01014 Montalto di Castro (VT)

email: labmontalto@gmail.com

Telefono - (+39) 0766 898 130

P.Iva 00322730565

Il Laboratorio è dotato di un'ampia area adibita a parcheggio per le auto.

Inoltre è raggiungibile anche tramite navette che lo collegano al centro del paese, alla stazione ferroviaria e a Marina di Montalto.

Orario di apertura al pubblico: tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 14,00

Prelievi: senza appuntamento, orario consigliato dalle ore 8,00 alle ore 10,00

Prenotazione: consigliata per i prelievi domiciliari e per le prove dinamiche, può essere effettuata in precedenza telefonicamente o al desk di accettazione durante l'orario di apertura al pubblico