

CARTA DEI SERVIZI

con Guida ai servizi e Carta dei diritti del Paziente

Rev. 1 del 01.02.2026



Insieme per la salute

GENTILE UTENTE

Nell'accoglierla nel nostro Laboratorio Analisi, le porgiamo un cordiale benvenuto anche a nome di tutti gli operatori.

Il nostro principale obiettivo è quello di fornire un'assistenza di qualità e ciò può avvenire soltanto in un adeguato contesto ambientale ed umano.

Il rispetto dei valori della vita e della dignità della persona è sicuramente il passaporto su cui deve poggiare la nostra attività di assistenza.

In questa ottica riteniamo un nostro dovere fornire tutte le informazioni utili affinché si possa usufruire al meglio dei servizi sanitari offerti dalla nostra struttura.

Al fine di offrire un servizio sempre più rispondente alle reali richieste degli utenti, Le saremo grati se, al termine della prestazione sanitaria, ci farà conoscere le Sue osservazioni, compilando il questionario di gradimento messo a sua disposizione dagli operatori di accettazione

La ringraziamo per la sua gentile collaborazione e per la franchezza dei giudizi che vorrà esprimere.

RESPONSABILE LEGALE

DIREZIONE TECNICA

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
CHE COSA È, A CHE COSA SERVE?	
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
3. LA NOSTRA STORIA.....	10
LA NOSTRA MISSIONE	
I NOSTRI PUNTI DI FORZA	
IL NOSTRO OBIETTIVO	
4. LA NOSTRA SEDE.....	13
5. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE.....	14
6. I NOSTRI SERVIZI.....	15
PACCHETTI PREVENZIONE	
ELENCO ANALISI	
COLLABORAZIONI ESTERNE	
7. ORARI ED INFORMAZIONI.....	33
8. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI.....	34
9. NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	35
GLI STANDARD DI QUALITÀ	
FORMAZIONE DEL PERSONALE	
RECLAMI	
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	
10. TUTELA DELLA PRIVACY.....	37

1. LA CARTA DEI SERVIZI

CHE COSA È, A COSA SERVE?

L'Istituto della carta dei servizi nasce dall'esigenza di instaurare tra enti erogatori di servizi ed utenti, una relazione sempre più costruttiva e qualificata, dando agli stessi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti e consentendogli di contribuire incisivamente ad un continuo miglioramento.

La carta è uno strumento di tutela e di informazioni per l'utenza: si intende con essa attribuire al cittadino la facoltà di controllare realmente e direttamente la qualità dei servizi erogati.

Ottemperando alle disposizioni di Legge, volendo intraprendere con i cittadini un rapporto di cordialità e trasparenza per una gestione sempre più efficiente, proponiamo di seguito la nostra carta.

La carta, per sua natura è soggetta costantemente a momenti di verifica, per renderla maggiormente esauriente con continui aggiornamenti.

Con essa intendiamo fornire, agli utenti ed ai colleghi del settore sanitario, complete informazioni sui servizi da noi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni nonché sugli standard di qualità.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

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 e privati, di proprie "Carte dei servizi". Lo schema generale di riferimento, per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal Decreto Legislativo 150/2009 in particolare art 28.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

Costituiscono obiettivi delle presenti linee guida lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della carta a conoscenza di tutti i soggetti interessati.

La Carta dei servizi configurandosi come patto tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Eguaglianza: il principio dell'uguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e le possibilità di accesso agli stessi, devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Va garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'uguaglianza va intesa come il divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità: gli operatori sanitari e amministrativi del Centro hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi offerti dal Centro è regolare, continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono regolati dalla normativa di settore. In tali casi, il laboratorio analisi adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

Partecipazione: all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio e il diritto di accesso alle informazioni in possesso del centro che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il centro dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate secondo le modalità indicate nella sezione *reclami* della presente carta dei servizi.

Efficienza ed efficacia: il servizio del Centro viene erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato ed i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dai cittadini.

La Carta dei Servizi del nostro Centro adotta e considera i diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. Prevenzione (definizione dalla Carta Europea dei diritti del malato: incrementare la consapevolezza delle persone)
2. Accesso garantito per tutti: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. Informazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. Privacy e confidenzialità: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
5. Libera scelta: ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Rispetto del tempo del paziente: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e premeditato. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

6. Individuazione di standard di qualità: Ogni individuo ha diritto ad accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto dei precisi standard

7. Sicurezza dei trattamenti sanitari: Ogni individuo ha diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla mal-practice e dagli errori degli operatori.
8. Innovazione e costante adeguamento: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
9. Evitare le sofferenze e il dolore non necessari: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
10. Trattamento personalizzato: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
11. Risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard.

Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali saranno fissati da un successivo atto regionale:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni
- regolarità, puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

3. LA NOSTRA STORIA

Un sogno che diventa realtà...

L'apertura di questo laboratorio di analisi cliniche, in una zona attualmente priva di questo servizio, ha l'obiettivo di rispondere a un'esigenza concreta del territorio, offrendo una struttura moderna e altamente specializzata che possa diventare un punto di riferimento per la comunità locale.

La nostra società è composta da un team di professionisti con oltre dieci anni di esperienza in ambito sanitario e amministrativo.

Questo progetto rappresenta un'iniziativa, in grandissima parte, tutta al femminile, unendo competenze tecniche e gestionali per garantire un servizio efficiente e di qualità.

Questa esperienza rappresenta un valore aggiunto, assicurando un approccio professionale e competente in tutte le fasi dell'attività.

Il nostro laboratorio si distingue per due elementi chiave:

- Qualità del Servizio:

Utilizziamo tecnologie avanzate e processi ottimizzati per garantire accuratezza e affidabilità dei risultati.

- Rapidità nella Refertazione:

Siamo in grado di ridurre significativamente i tempi di refertazione rispetto agli standard attuali, migliorando l'esperienza dei pazienti e la tempestività delle diagnosi.

LA NOSTRA MISSIONE È:

- Rispondere a un'esigenza reale, fornendo alla comunità un punto accessibile per le analisi, eliminando le distanze ed i disagi finora riscontrati.
- Fornire un riferimento di qualità, diventando un presidio fidato per i medici del territorio e un punto di scelta affidabile per pazienti e famiglie.

I NOSTRI PUNTI DI FORZA SONO:

1. Tecnologie all'avanguardia
Utilizziamo strumentazioni moderne e innovative supportate da software avanzati, per garantire risultati sempre precisi e riproducibili.
2. Elevata affidabilità
Ogni fase, dalla raccolta del campione alla refertazione, è monitorata con protocolli rigorosi per assicurare elevati standard qualitativi.
3. Refertazione rapida
Grazie a processi operativi ottimizzati e a personale qualificato, riduciamo al minimo i tempi di consegna dei risultati, favorendo diagnosi tempestive e decisioni cliniche rapide.
4. Approccio al paziente
Il nostro team offre un'accoglienza calorosa e competente, ponendo sempre il benessere del paziente al centro dell'esperienza. Trasparenza, ascolto e supporto sono parte integrante del nostro servizio.

IL NOSTRO OBIETTIVO È:

Contribuire concretamente al miglioramento della salute della comunità, diventando un punto di riferimento per:

- Pazienti che cercano professionalità, efficienza e rapidità
- Medici che necessitano di partner affidabili per una diagnosi accurata
- Istituzioni sanitarie che puntano a integrazione e supporto locale

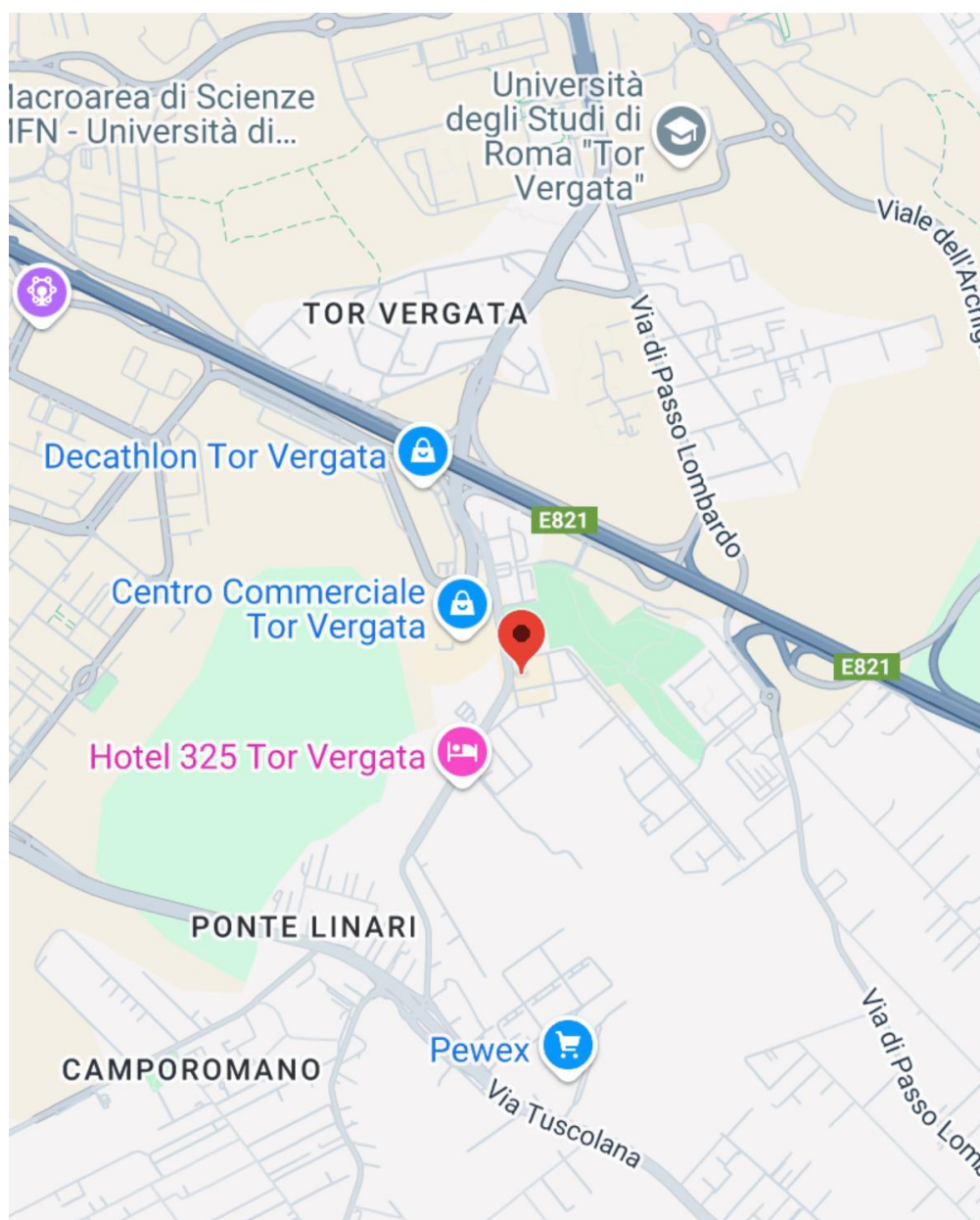
Siamo convinti, pertanto, di creare un servizio che non solo colmi una lacuna nel territorio, ma che diventi sinonimo di qualità, precisione e attenzione al paziente. Vogliamo essere una risorsa essenziale per i medici e una scelta di fiducia per i pazienti, contribuendo concretamente al benessere della comunità.

Crediamo fermamente che, grazie alla nostra esperienza e ad un approccio orientato al miglioramento continuo, possiamo realizzare questo progetto, capace di rispondere alle esigenze dell'individuo e di garantire un servizio di eccellenza.

4. LA NOSTRA SEDE

Il nostro Laboratorio di Analisi Cliniche Tor Vergata, è ubicato in Via di Tor Vergata 303 b, e gravita nell'ambito della Asl Roma 2.

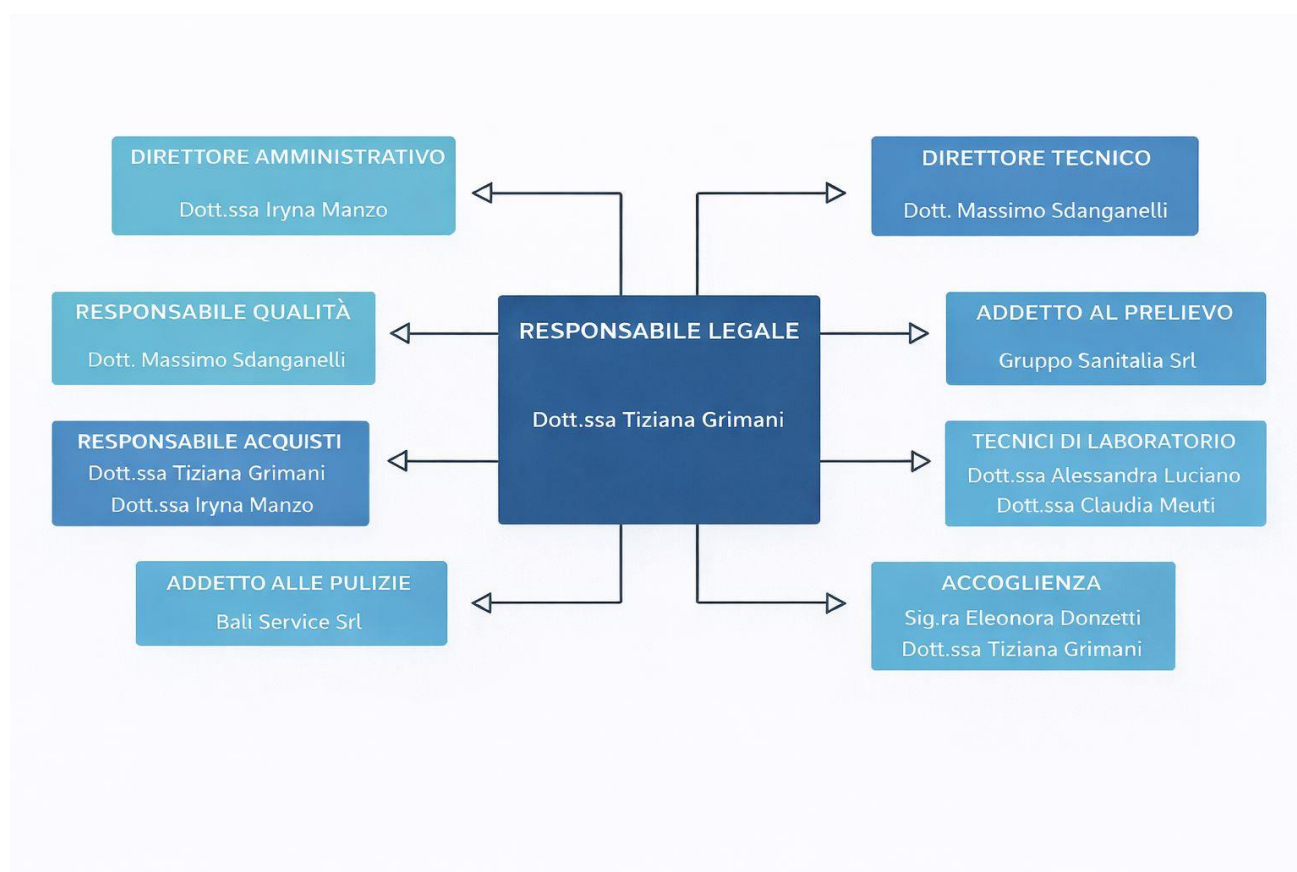
Il laboratorio è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, che con l'auto. Nei pressi del centro vi è un ampio parcheggio dove è facile trovare posto.



5. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Il Centro perfeziona continuamente la propria organizzazione interna per consentire all'utenza una sempre più agevole fruizione delle prestazioni che la struttura eroga e di garantire effettivamente l'alto livello di qualità dichiarato.

Il personale del nostro Laboratorio Analisi è costituito da:



6. I NOSTRI SERVIZI

Il nostro laboratorio di analisi è privato, quindi non convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Questo ci permette di offrire servizi altamente personalizzati, flessibili e con tempi di refertazione rapidi, mantenendo standard di qualità elevatissimi e tecnologie all'avanguardia.

Pur non essendo convenzionati con il SSN, abbiamo stipulato accordi diretti con i principali gruppi assicurativi per venire incontro alle esigenze di chi desidera usufruire delle prestazioni a carico della propria polizza sanitaria.

- Il centro eroga servizio di prestazioni:
 - pre-analitica (prelievo)
 - analitica (esecuzione analisi in sede)
 - post-analitica (refertazione)

- Convenzioni in corso di attivazione con:
 - ONE CARE - Mediolanum
 - ALLIANZ - Generali
 - PROTEZIONE PERSONA - Poste Italiane

PACCHETTI PREVENZIONE

La prevenzione è il primo passo per mantenere un buono stato di salute, questo significa anche agire in anticipo.

Attraverso controlli mirati e periodici, è possibile individuare in anticipo eventuali fattori di rischio ed intervenire tempestivamente, migliorando la qualità di vita e riducendo l'insorgenza di patologie.

Per questo motivo, il nostro laboratorio propone una serie di pacchetti prevenzione mirati, pensati per offrire un monitoraggio completo e personalizzato in base all'età, al sesso e allo stile di vita.

“ Un piccolo gesto oggi può fare una grande differenza domani. “

Il Piccolo Principe

PACCHETTI DONNA

UNDER PLUS 40 ANNI

Emocromo	
Glicemia	
Colesterolo totale	
HDL	lipoproteine ad Alta Densità
LDL	lipoproteine a Bassa Densità
Trigliceridi	
TSH	ormone tireotropo
Transaminasi (GOT-GPT)	
GGT	gamma-glutamil transerasi
Esame urine completo	

OVER PLUS 40 ANNI

Emocromo	
Glicemia	
Colesterolo totale	
HDL	lipoproteine ad Alta Densità
LDL	lipoproteine a Bassa Densità
Trigliceridi	
TSH	ormone tireotropo
GOT	aspartato aminotransferasi
GPT	alanina aminotransferasi
GGT	gamma-glutamil transerasi
Vitamida D	
Ferritina	
Omocisteina	
VES	velocità eritrosedimentazione
PCR	proteina C reattiva
Creatinina - Azotemia	
Azotemia	
Na	sodio
K	potassio
Albumina	
Esame urine completo	

PACCHETTI UOMO

UNDER PLUS 40 ANNI

Emocromo	
Glicemia	
Colesterolo totale	
HDL	lipoproteine ad Alta Densità
LDL	lipoproteine a Bassa Densità
Trigliceridi	
TSH	ormone tireotropo
GOT	aspartato aminotransferasi
GPT	alanina aminotransferasi
GGT	gamma-glutamyl transerasi
Esame urine completo	

OVER PLUS 40 ANNI

Emocromo	
Glicemia	
Colesterolo totale	
HDL	lipoproteine ad Alta Densità
LDL	lipoproteine a Bassa Densità
Trigliceridi	
TSH	ormone tireotropo
GOT	aspartato aminotransferasi
GPT	alanina aminotransferasi
GGT	gamma-glutamyl transerasi
PSA totale	antigene prostatico specifico
PSA libero	antigene prostatico specifico
Vitamina D	
Omocisteina	
VES	velocità eritrosedimentazione
PCR	proteina C reattiva
Creatinina	
Azotemia	
Na	sodio
K	potassio
Albumina	
Esame urine completo	

PACCHETTO PREVENZIONE CARDIOVASCOLARE

- Pensato per valutare i principali fattori di rischio cardiovascolare.
- Rivolto a chi vuole monitorare cuore, vasi e metabolismo lipidico.

CARDIO CHECK

Emocromo	
Glicemia	
Colesterolo totale	
HDL	lipoproteine ad Alta Densità
LDL	lipoproteine a Bassa Densità
Trigliceridi (GOT-GPT)	
Creatinina	
Uricemia	
PCR	proteina C reattiva
GOT	aspartato aminotransferasi
GPT	alanina aminotransferasi
GGT	gamma-glutamyl transerasi
TSH	ormone tireotropo

PACCHETTO PREVENZIONE TIROIDE

- Pensato per valutare la funzionalità tiroidea ed individuare eventuali disfunzioni.
- Rivolto a chi desidera controllare la salute della tiroide in modo completo.

THYROSCAN

TSH	ormone tireotropo
FT3	triiodotironina libera
FT4	tiroxina libera
TSH reflex	
Tireoglobulina	
Anticorpi anti tireoglobulina	
Emocromo completo	

PACCHETTO NEUROLOGICO

- Pensato per individuare precocemente alterazioni neurologiche e supportare il benessere del sistema nervoso.
- Rivolto a chi desidera monitorare la salute neurologica , prevenire disturbi cognitivi, concentrazione e benessere mentale.

NEURO CHECK

Emocromo completo	
PCR	proteina C reattiva
Vitamina B12	
Acido folico	
Omocisteina	
Na	sodio
K	potassio
Ca	calcio
Mg	magnesio
Glicemia	

PREVENZIONE OSTEOPOROSI

- Pensato per valutare il metabolismo osseo ed identificare precocemente i primi segnali di fragilità.
- Rivolto a chi vuole prendersi cura delle proprie ossa e desidera monitorare, soprattutto in menopausa o in presenza di familiarità per osteoporosi, la salute scheletrica.

OSTEO CHECK

Ca	calcio
P	fosforo
Vitamina D	
PTH	paratormone
Fosfatasi alcalina	
Osteocalcina	
FR	fattore reumatoide
Emocromo completo	

PACCHETTO DISINTOSSICAZIONE

- Pensato per individuare e supportare l'eliminazione delle tossine, riequilibrare il metabolismo e promuovere il benessere cellulare.
- Rivolto a chi desidera purificare l'organismo, stimolare l'energia naturale e sostenere le funzioni epatiche e renali

DETOX PLAN

<i>GOT</i>	aspartato aminotransferasi
<i>GPT</i>	alanina aminotransferasi
<i>GGT</i>	gamma-glutamyl transerasi
<i>Bilirubina totale</i>	
<i>Bilirubina frazionata</i>	
<i>Albumina</i>	
<i>Creatinina</i>	
<i>Azotemia</i>	
<i>Acido urico</i>	
<i>Omocisteina</i>	
<i>PCR</i>	proteina C reattiva
<i>Amilasi</i>	
<i>Lipasi</i>	
<i>Emocromo completo</i>	

PACCHETTO PREVENZIONE SPORTIVA

- Pensato per garantire un controllo completo delle principali funzioni cardiovascolari, respiratorie e muscolo scheletriche in età evolutiva.
- Rivolto a tutti i ragazzi e ragazze che praticano attività sportiva amatoriale o agonistica, per prevenire infortuni e garantire uno sviluppo sano.

SPORT SAFE JUNIOR

<i>Emocromo completo</i>	
<i>GOT</i>	aspartato aminotransferasi
<i>GPT</i>	alanina aminotransferasi
<i>Creatinina</i>	
<i>Azotemia</i>	
<i>Na</i>	sodio
<i>K</i>	potassio
<i>Ca</i>	calcio
<i>Ferritina</i>	
<i>Glicemia</i>	
<i>LDL</i>	lipoproteine ad Alta Densità
<i>HDL</i>	lipoproteine a Bassa Densità
<i>Colesterolo totale</i>	
<i>Trigliceridi</i>	
<i>Mioglobina</i>	
<i>Esame urine completo</i>	

SPORT SAFE PRO

<i>Emocromo completo</i>	
<i>GOT</i>	aspartato aminotransferasi
<i>GPT</i>	alanina aminotransferasi
<i>Creatinina</i>	
<i>Azotemia</i>	
<i>Na</i>	sodio
<i>K</i>	potassio
<i>Ca</i>	calcio
<i>Mg</i>	magnesio
<i>Ferritina</i>	
<i>Glicemia</i>	
<i>Cortisolo</i>	
<i>LDL</i>	lipoproteine ad Alta Densità
<i>HDL</i>	lipoproteine a Bassa Densità
<i>Colesterolo totale</i>	
<i>Trigliceridi</i>	
<i>Mioglobina</i>	
<i>HbA1c</i>	emoglobina glicata
<i>Vitamina D</i>	
<i>Vitamina B12</i>	
<i>Esame urine completo</i>	
<i>Elettroforesi proteica</i>	

PACCHETTO PREVENZIONE PRE – GRAVIDANZA

- Pensato per valutare la salute generale e la presenza di eventuali infezioni prima della gravidanza.
- Rivolto a chi sta preparando ad una gravidanza in salute.

MAMMA START

<i>Emocromo completo</i>	
<i>Acido folico</i>	
<i>Gruppo sanguigno</i>	
<i>Fattore Rh</i>	
<i>GOT</i>	aspartato aminotransferasi
<i>GPT</i>	alanina aminotransferasi
<i>Creatinina</i>	
<i>Azotemia</i>	
<i>Glicemia</i>	
<i>HIV</i>	
<i>HBV</i>	
<i>HCV</i>	
<i>TSH</i>	ormone tireotropo
<i>FT3</i>	triiodotironina libera
<i>FT4</i>	tiroxina libera
<i>Esame urine completo</i>	

PACCHETTO PREVENZIONE DIABETE

- Pensato a chi vuole controllare il proprio rischio di diabete e/o gestire il proprio diabete con consapevolezza.
- Rivolto a chi vuole prevenire le complicazioni del diabete e/o a chi ha una storia familiare conosciuta della patologia.

DIABETE

Glicemia	
HbA1c	emoglobina glicata
Insulina	
Colesterolo totale	
Trigliceridi	
Creatinina	

PACCHETTO PREVENZIONE ANEMIE

- Pensato per chi vuole sentirsi più energico e vitale
- Rivolto a chi vuole scoprire se la stanchezza è un sintomo di anemia. Include esami per la diagnosi e la valutazione del ferro nel sangue.

ANEMIE

Emocromo completo	
Fe	ferro
Sideremia	
Transferrina	
Vitamina B12	
Acido folico	

PACCHETTO PREVENZIONE STRESS

- Pensato per chi vuole ritrovare la serenità ed il benessere.
- Rivolto a chi vuole scoprire come gestire lo stress quotidiano e migliorare la propria qualità di vita.

ZERO STRESS

<i>Emocromo completo</i>	
<i>Cortisolo</i>	ormone stress principale
<i>ACTH</i>	regolatore del cortisolo
<i>DHEA-S</i>	ormone surrenale anti stress
<i>TSH</i>	ormone tireostimolante
<i>Prolattina</i>	
<i>Glicemia</i>	
<i>Vitamina D</i>	
<i>Ferritina</i>	

PACCHETTO PREVENZIONE STUDENTE

- Pensato per gli studenti liceali ed universitari e per chi deve fare concorsi.
- Rivolto a chi vuole un supporto per concentrazione e memoria.

ZERO STRESS

<i>Emocromo completo</i>	
<i>TSH</i>	ormone tireostimolante
<i>Omocisteina</i>	
<i>Glicemia</i>	
<i>Vitamina D</i>	
<i>Ferritina</i>	

PACCHETTO PREVENZIONE INFIAMMAZIONE

- Pensato per valutare lo stato infiammatorio dell'organismo ed individuare eventuali segnali di infiammazione silente.
- Rivolto a chi desidera prevenire disturbi cronici, migliorare il benessere generale e supportare l'equilibrio del sistema immunitario.

INFIAMMAZIONE ZERO

Emocromo completo	
GOT	aspartato aminotransferasi
GPT	alanina aminotransferasi
Fibrinogeno	
D-dimero	
Omocisteina	
Acido urico	
Ferritina	

PACCHETTO PREVENZIONE VITA

- Pensato per chi vuole vivere più a lungo, in salute ed ottimizzare la propria salute metabolica.
- Rivolto a chi vuole sentirsi giovane e vitale ad ogni età.

LONGEVITY CHECK

Colesterolo totale	
Trigliceridi	
GOT	aspartato aminotransferasi
GPT	alanina aminotransferasi
PCR	proteina c reattiva
Omocisteina	
Glicemia	
Vitamina D	
Acido urico	
Creatinina	

PACCHETTO PREVENZIONE DONNA MENOPAUSA

- Pensato per chi vuole gestire, con serenità ed in anticipo, i sintomi della menopausa.
- Rivolto alle donne che vogliono affrontare la menopausa con consapevolezza e fiducia riducendo i rischi associati.

MENOPAUSA

<i>FSH</i>	
<i>LD</i>	ormone tireostimolante
<i>17-beta estradiolo</i>	
<i>progesterone</i>	
<i>Prolattina</i>	
<i>TSH</i>	ormone tireotropo
<i>FT3</i>	triiodotironina libera
<i>FT4</i>	tiroxina libera
<i>AMH</i>	ormone anti mulleriano
<i>Glicemia</i>	
<i>HbA1c</i>	emoglobina glicata
<i>Colesterolo totale</i>	
<i>HDL</i>	lipoproteine ad Alta Densità
<i>LDL</i>	lipoproteine a Bassa Densità
<i>Trigliceridi</i>	
<i>Viatamina D</i>	
<i>Ca</i>	calcio
<i>P</i>	potassio
<i>Fosfatasi alcalina</i>	
<i>PTH</i>	paratormone
<i>GOT</i>	aspartato aminotransferasi
<i>GPT</i>	alanina aminotransferasi
<i>Creatinina</i>	
<i>Azotemia</i>	
<i>Ferritina</i>	
<i>PCR</i>	proteina c reattiva
<i>Omocisteina</i>	
<i>Emocromo completo</i>	

ELENCO ANALISI

ESAMI EMOCROMOCITOMETRICI	
WBC	globuli bianchi
RBC	globuli rossi
HGB	emoglobina
HCT	ematocrito
MCV	volume corpuscolare medio
MCH	emoglobina corpuscolare media
MCHC	concentrazione corpuscolare media emoglobina
RDW – SD	distribuzione del volume dei globuli rossi
RDW – CV	variabilità del volume dei globuli rossi
Neutrofili	
Neutrofili v.a.	valore assoluto
Eusinfili	
Eusinfili v.a.	valore assoluto
Basofili	
Basofili v.a.	valore assoluto
Linfociti	
Linfociti v.a.	valore assoluto
Monociti	
Monociti v.a.	valore assoluto
PLT	conteggio piastrinico
MPV	volume piastrinico medio
PDW	ampiezza di distribuzione piastrinica
PCT	piastrinocrito
MCH	contenuto medio di emoglobina per eritrocita
ESAMI DELLA COAGULAZIONE	
PT	tempo di protrombina
APTT	tempo di protrombina parziale attivata
TT	tempo di trombina
FIB	fibrinogeno
AT- III	antitrombina III
PLG	plasminogeno
D - dimero	
FDP	prodotti di degradazione della fibrina
Proteina C	proteina plasmatica anticoagulante
Proteina S totale	
Proteina S libera	
CHIMICA CLINICA	
AST - GOT	aspartato aminotransferasi
ALT - GPT	alanina aminotransferasi
Gamma GT	gamma - glutamiltransferasi
GGT	gamma-glutamil transferasi
Bilirubina diretta	
Bilirubina frazionata	
ALP	fosfatasi alcalina

Proteine totali	
Glucosio	
Creatinina	
Azotemia	
Glicemia	
Acido urico	
Acido folico	
Na	sodio
K	potassio
Ca	calcio
Mg	magnesio
Fe	ferro
P	fosforo
Colesterolo totale	
LDL	lipoproteine a bassa intensità
HDL	lipoproteine ad alta intensità
Trigliceridi	
Albumina	
Ferritina	
PCR	proteina C reattiva
CPK	creatinchinasi
IgG	immunoglobuline Gamma
HbA1c	emoglobina glicata
HbA2	emoglobina A2
ELETTROFORESI	
Proteine totali	
Alfa 1	
Alfa 2	
Beta 1	
Beta 2	
Gamma	
Rapporto A/G	
IMMUNOMETRIA	
FT3	triiodotiroina libera
FT4	tiroxina libera
GH	somatotropina
TSH	ormone tireotropo
TSH REFLEX	funzionalità tiroidea
PTH	paratormone
ACTH	ormone adrenocorticotropo
Omocisteina	
Lipasi	
Amilasi	
Cortisolo	
Mioglobina	
PSA totale	antigene prostatico specifico

PSA free	
Vitamina B12	
Tireoglobuline	
Prolattina	
Progesterone	
Testosterone	
ESAME URINE	
Esame fisico	colore, aspetto, peso specifico
PH	
Glucosio	
Albumina	
Emoglobina	
Corpi chetonici	
Birilubina	
Urobilinogeno	
Nitriti	
Esterasi leucocitaria	
Esame microscopio del sedimento	
VES	Velocità eritrosedimentazione

N.B. Gli esami non in elenco vengono inviati al service.

COLLABORAZIONI ESTERNE

- **Gruppo Sanitalia Srl**, Viale Tito Labieno 24 – 00173 Roma

Per garantire un servizio di eccellenza e la massima comodità per i nostri pazienti, il laboratorio attiverà a breve una partnership con il Gruppo Sanitalia Srl, per l'erogazione delle prestazioni di assistenza domiciliare.

Questa collaborazione permette al nostro laboratorio di estendere il proprio raggio d'azione sul territorio, offrendo un servizio di prevenzione e diagnostica di alto livello direttamente a casa del paziente.

- Il nostro laboratorio analisi collabora con **Synlab Italia Srl** per l'esecuzione di alcuni esami in service.

Grazie a questa partnership, siamo in grado di offrire, ai nostri pazienti, un'ampia gamma di esami diagnostici di alta qualità, compresi esami specialistici che richiedono strumentazione e competenze specifiche, con standard di qualità e sicurezza garantiti.

7. ORARI ED INFORMAZIONI

- | | | |
|-------------------------|------------------|---------------|
| - Orari prelievi: | Lunedì – Sabato | 7.00 – 11.00 |
| - Apertura al pubblico: | Lunedì – Venerdì | 7.00 – 17.00 |
| | Sabato | 7.00 – 13.00 |
|
 | | |
| - Orari ritiro referti: | Lunedì – Venerdì | 16.00 – 17.00 |

Il laboratorio analisi nei giorni prefestivi effettuerà orario 7.00 – 13.00

Il laboratorio analisi resterà chiuso nei giorni festivi.

Tempi di attesa per la refertazione: meno di 24 ore per gli esami di routine.

- I prelievi si effettuano con e senza prenotazione.
Con prenotazione direttamente dal nostro sito, nella sezione dedicata.
Senza prenotazione recandosi direttamente presso la struttura negli orari sopra citati.
- Il ritiro dei referti può essere effettuato presso l'accettazione, negli orari sopra citati, oppure sul nostro sito, attivando il relativo servizio al momento dell'accettazione.
Si rammenta che i referti possono essere consegnati solo:
 - al diretto interessato o persona delegata (che dovrà presentare il proprio documento di identità, la delega e copia del documento di identità del delegante)
 - in caso di minore, all'interessato munito di documento di identità o a chi esercita la potestà genitoriale, munito di documento di identità
 - al tutore o curatore munito di documento di identità e della documentazione necessaria.

La conservazione della documentazione sanitaria è effettuata in accordo alla normativa cogente. Per eventuali duplicati di referti cartacei considerare i tempi ordinari definiti in funzione della tipologia di referto.

8. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Il laboratorio analisi garantisce attivamente il diritto di pazienti e utenti:

- a essere informati in modo appropriato e comprensibile sul proprio stato di Salute e su caratteristiche, rischi e alternative alle prestazioni che lo riguardano, esprimendo preventivamente il proprio consenso o diniego;
- a essere assistiti con attenzione, imparzialità, riservatezza e confidenzialità, nel rispetto del proprio tempo, della propria dignità, delle proprie esigenze e convinzioni filosofiche o religiose;
- alla trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi;
- alla Sicurezza e alla Qualità delle prestazioni sanitarie;
- al reclamo e a una opportuna risposta.

Si rammenta che è sempre opportuno:

- prospettare al personale le eventuali esigenze legate alle proprie condizioni di Salute, per prevenire eventuali rischi (es. in caso di problematiche legate alla mobilità del paziente o a terapie già in corso);
- un comportamento improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri utenti e pazienti, oltre che di fiducia e collaborazione verso il personale sanitario;
- il rispetto degli orari delle prestazioni prenotate, informando in caso di ritardi o di annullamento.

9. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

GLI STANDARD DI QUALITÀ

- Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- Tempo massimo di attesa prima del prelievo di circa 10 minuti
- Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo
- Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio
- Sala d'attesa climatizzata dotata di 7 posti a sedere
- Tempo massimo di refertazione pari a meno di 24 ore (per gli esami di routine), salvo in caso di esami per i quali occorre più tempo per motivi tecnici.
- Gli esami di routine vengono eseguiti in giornata
- Garantire i Diritti del Cittadino
- Rispettare i principi fondamentali della Carta dei Servizi

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Particolare attenzione è dedicata alla formazione continua del:

- personale sanitario e del personale tecnico con corsi di formazione e l'aggiornamento delle procedure per l'utilizzo delle apparecchiature
- personale amministrativo attraverso l'aggiornamento informatico.

RECLAMI

Il laboratorio analisi garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino dando a quest'ultimo la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Presso l'accettazione è situata una Cassetta Reclami adibita alla raccolta delle segnalazioni suddette su apposito modulo.

I reclami saranno inoltrati all'ufficio amministrativo, il quale provvederà:

- ad inviare all'utente, entro il termine di 15 giorni, previsto dalla normativa, una risposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione
- a fornire all'utente una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni.

Al termine degli opportuni accertamenti, sarà inviata all'utente una risposta motivata.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il laboratorio analisi ha voluto avviare un'iniziativa di rilevazione diretta della soddisfazione dei singoli utenti proponendo un questionario appositamente predisposto.

Detto questionario va compilato alla conclusione del ciclo di prestazioni ricevute e rimane anonimo (a meno che l'estensore non ritenga di sottoscriverlo per sottolineare le proprie osservazioni o sollecitare personalmente provvedimenti di cambiamento).

10.TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura ottempera ai requisiti come da D.Lgs 196/2003. Codice in materia di tutela dei dati personali.

Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il laboratorio analisi al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali.

(Informativa Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003)

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali (art. 2).