

## Carta dei Servizi del Laboratorio SwissLab

rev. 06 del 27-04-2022

### 1. Premessa

Il Laboratorio SwissLab, situato a Perugia, Strada delle Fratte n° 2, CAP 06132, Località San Andrea delle Fratte, è una struttura laboratoristica privata e accreditata, operante dal 1988, al servizio della popolazione umbra e di tutto il centro Italia.



Aut. San. D.D. n.11245 del 17/12/2004  
Accreditamento Istituzionale  
Rilasciato dalla Regione Umbria  
Convenzionato con S.S.N.

Autorizzazione Sanitaria sancita da D.D. n 11245 del 17-12-2004

Autorizzazione Sanitaria all'esercizio di analisi tossicologiche con finalità medico-legali sancita da D.D. n.1678 dello 02-03-2010

Accreditato dal S.S.R. fin dal 2007

Il Laboratorio SwissLab si avvale di operatori qualificati che, con la loro attività, sono in grado di effettuare la maggior parte degli esami laboratoristici in campo medico.

Da Ottobre 2021 è stata inserita una consulenza medica endocrinologica con visita.

Alcuni esami sono inviati in service ad altri Laboratori convenzionati, altrettanto qualificati.

L'attività si effettua con l'ausilio di un Sistema Informatico dedicato che gestisce tutte e tre le fasi dell'attività laboratoristica, Preanalitica, Analitica e Postanalitica e cioè dalla prenotazione all'esame, all'esecuzione su apparecchiatura automatizzata con ingresso e restituzione dei dati on-line, al controllo costante e alla loro refertazione.

Questa organizzazione delle attività permette di abolire le liste d'attesa ed offre al cittadino risposte attendibili e rapide.

### 2. Sede e recapiti dello SWISSLAB

La Sede legale dello SwissLab è situata in Perugia, Strada delle Fratte n° 2, Località San Andrea delle Fratte, CAP 06132. Lo SwissLab è raggiungibile con automezzo privato, continuando da S. Sisto sulla Via Pievaiola verso Strozzacapponi e svoltando a sx, 600 metri dopo ultima rotonda di San Sisto.

**Latitudine** 43.0724587 e **Longitudine** 12.3196075

Con i mezzi pubblici: Autobus Linee A e B

Lo SwissLab è contattabile durante l'orario di lavoro:

- telefonicamente al numero 075.517.0245
- di persona presso la sede di lavoro
- sul SITO <http://www.swisslabperugia.it>
- per posta elettronica: [info.swisslab@perugiacheckup.it](mailto:info.swisslab@perugiacheckup.it)

### 3. Principi Fondamentali

In ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono:

- a. Eguaglianza ed imparzialità per tutti gli utenti, senza discriminazioni
- b. Continuità assistenziale e regolarità di funzionamento di tutti i servizi offerti
- c. Professionalità ed efficienza organizzativa, minori tempi e costi possibili con la migliore qualità del prodotto
- d. Diritto all'informazione, l'utente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dello SwissLab, ha diritto ad avere informazioni sui costi delle prestazioni, le modalità di pagamento, gli orari, le modalità di prenotazione ed accettazione, la normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679) e sulla sicurezza dei suoi dati personali e sensibili
- e. Diritto alla privacy, la riservatezza dei dati personali e soprattutto sensibili è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e della libertà di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e della identità personale. Lo SwissLab, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna ad attuare tutte le misure utili a rispettare il codice per la privacy.

- f. Rispetto della persona, tutto il personale è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei clienti o che siano lesivi alla loro dignità.
- g. Sicurezza, massima attenzione alla sicurezza dei clienti, per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e cliente e tra cliente e cliente. Sono disponibili gli adeguati dispositivi monouso, dispositivi di protezione individuale ed adeguate procedure di sanificazione e disinfezione.
- h. Diritto di scelta tra i soggetti erogatori dello stesso servizio

#### 4. Orari di lavoro.

Lo SwissLab è aperto tutti i giorni feriali, **dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19,00, il sabato dalle 7,30 alle 13**. Possono essere previsti brevi periodi di vacanza durante i periodi natalizi e pasquali nonché nel mese di Agosto. Tali periodi saranno chiaramente evidenziati e portati alla conoscenza degli utenti. Al di fuori di questi periodi l'attività sarà continua, regolare e senza interruzione, sulla base degli orari previsti e chiaramente comunicati.

**Lo SwissLab riceve per i prelievi dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 10.**

**Le consulenze e visite endocrinologiche si effettuano il sabato dalle 11 alle 12.**

#### 5. Informazioni sul servizio

Gli esami che vengono eseguiti presso lo SwissLab sono debitamente autorizzate dall'Autorità Sanitaria Regionale.

Gli esami riguardano i seguenti campi:

- Analisi ematologiche e coagulative;
- Analisi biochimiche;
- Esami sierologici per malattie infiammatorie;
- Diagnosi sierologiche di malattie virali;
- Analisi ormonali;
- Markers tumorali;
- Screening per l'identificazione di droghe d'abuso;
- Esami microbiologici;
- Consulenza e Visita endocrinologica

L'elenco delle analisi effettuate all'interno del laboratorio e di quelle effettuate in service, è disponibile presso la segreteria e sul SITO.

Prima del prelievo di sangue è necessario osservare un digiuno di 8-10 ore.

Evitare di sostenere sforzi fisici intensi o fare uso di alcool nelle 12 ore prima del prelievo. Non fumare nel periodo di tempo intercorrente tra il risveglio e l'effettuazione del prelievo. Per gli esami per cui è richiesta una preparazione specifica le modalità verranno fornite dalla segreteria, sulla base di protocolli predefiniti, comunque consultabili dagli interessati.

Gli esami verranno eseguiti in giornata e riconsegnati all'utente il pomeriggio del giorno dopo il prelievo, dalle ore 15 alle ore 19, tranne per gli esami microbiologici, elettroforesi ed esami in service presso altri Laboratori, per i quali saranno definiti i tempi di consegna al momento dell'accettazione.

Per **esami in urgenza**, sempre che sia compatibile con i tempi tecnici di esecuzione, la consegna del referto avverrà nello **stesso pomeriggio del prelievo**, dalle ore 15 alle ore 19.

Le eventuali spiegazioni riguardanti i risultati analitici, verranno fornite esclusivamente da personale qualificato, che riceverà il paziente in privato.

#### 6. Organizzazione e responsabilità

La Direzione del Laboratorio Analisi SwissLab è così composta:

<b>Titolare</b>	<i>Dott.ssa Rita Berchtold</i>
<b>Responsabile del Laboratorio</b>	<i>Dott.ssa Lucia Barbanera</i>
<b>Responsabile della Qualità/</b>	
<b>Collaboratore Medico</b>	<i>Dr.ssa Cristina M. Peirone</i>
<b>Responsabile Sanitario</b>	
<i>Dr. Lamberto Boranga</i>	
<b>Specialista Endocrinologo</b>	
<i>Dr. Giovanni Scarpelli</i>	

La struttura amministrativa è così composta:

Segreteria	<i>Anzideo Ilaria/ Verzini Giulia</i>
Contabilità	<i>Brillo Marta</i>
Responsabile conservazione dei dati	<i>Luca Ramini</i>

## 6. Modalità di erogazione del servizio

### Informazioni

Ogni informazione relativa al servizio offerto può essere ottenuta sia presso il Laboratorio che telefonicamente, in orario di apertura.

Esiste un Sito Web, <http://www.swisslabperugia.it>, sul quale entrare per qualunque tipo di informazione riguardante il Laboratorio SwissLab.

L'utente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dello SwissLab. In questo ambito, l'utente nel richiedere le prestazioni, ha diritto ad avere informazioni sul costo delle prestazioni stesse, sulle modalità del pagamento, sugli orari, modalità di prenotazione e di accettazione. Al momento della prenotazione l'utente è informato delle eventuali precauzioni o protocolli preparatori relativi agli esami a cui sarà sottoposto. I protocolli preparatori possono essere comunicati telefonicamente o, su richiesta, inviati per posta elettronica o scaricati dal Web. L'utente può produrre memorie o documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio. A queste osservazioni verrà data immediata risposta. In ogni caso sarà consegnato all'utente un modulo di valutazione del Servizio che verrà periodicamente analizzato dai Responsabili e che costituirà la base per il miglioramento continuo del Servizio.

### Accesso al servizio

Lo SwissLab fornisce un ampio numero di prestazioni accessibili a pagamento diretto o in convenzione con Assicurazioni ed Enti. L'accesso, anche per la consulenza e visita endocrinologica, può avvenire o mediante la richiesta del proprio medico di base o di un medico specialista oppure facendone personalmente, telefonicamente oppure tramite web, richiesta di appuntamento.

**Tutte le attività di prenotazione, accettazione con codice a barre, gestione degli esami on-line e manuali, refertazione, fatturazione** sono supportate da un sistema informatico specifico per il Laboratorio, con rete dedicata.

Il paziente avrà un proprio archivio storico con tutte le informazioni sugli esami che ha effettuato presso la struttura, che consentiranno di valutare lo storico del paziente al momento della validazione medica dei risultati.

Il sistema permette di gestire statistiche in tempo reale, dati e calcoli amministrativi e dati contabili.

### Il Sistema Gestionale si chiama VISUAL CUPT di Explora Consulting.

Agli utenti verrà richiesta la firma per il consenso al Trattamento dei Dati per l'inserimento dell'anagrafica nel sistema informativo del Laboratorio, e, in sede di prelievo, per l'identificazione del campione sul foglio di ritiro referto e delega al ritiro, che verrà consegnato all'utente al momento dell'accettazione.

Si precisa inoltre che per la corretta emissione della fattura e per la fruizione delle prestazioni in convenzione è necessario il codice fiscale dell'utente.

Tutte queste procedure sono state semplificate nel miglior modo possibile al fine di ridurre gli adempimenti a carico dell'utente.

Qualora sia dimostrato che il servizio reso dallo SwissLab sia stato inferiore agli standard previsti e resi noti all'utente è previsto un rimborso delle spese sostenute, mediante procedure semplici e veloci.

### Consegna di referti e documentazioni

La documentazione sanitaria dell'utente può essere consegnata o direttamente all'interessato, o al tutore in caso di minore, oppure a persona delegata dall'utente al momento dell'accettazione.

Nel caso in cui una terza persona non preventivamente indicata, richieda il ritiro di documentazione tale persona deve presentare una delega sottoscritta dall'interessato.

La documentazione verrà consegnata in busta chiusa.

Da Aprile 2016 è possibile ritirare il proprio Referto di Laboratorio nel SITO WEB [servizio referti on line](#), utilizzando le credenziali consegnate all'utente al momento del pagamento della prestazione.

Il **referto endocrinologico** viene consegnato al paziente direttamente dallo specialista, alla fine della prestazione.

L'Orario consegna Referti in sede:

dal lunedì al venerdì, dalle ore 15 alle ore 19.

Il sabato potranno essere consegnati, dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

### **Pagamento.**

Gli esami eseguiti in regime di convenzione sono a carico della Assicurazione o dell'Ente convenzionato, dopo averne ottenuto l'autorizzazione, fatta salva la corresponsione della franchigia, ove richiesto. Il pagamento degli esami di laboratorio in regime privato avviene al momento della fruizione del servizio con le seguenti modalità: contanti, assegno bancario, bancomat o carta di credito

### **7. Qualità del servizio.**

#### Adozione di standard

Lo SwissLab si impegna ad individuare costantemente Indicatori e Standard generali del Servizio e standard specifici per ciascuna procedura amministrativa e tecnica che viene attuata all'interno.

Gli standard sono verificati ogni anno in pubbliche riunioni e saranno progressivamente migliorati.

Per il controllo dei dati di laboratorio si effettua sia il Controllo di Qualità Interno o **CQI** che il Controllo di Qualità Esterno o **VEQ**.

#### Semplificazione delle procedure

Le procedure di accesso, di svolgimento delle attività, di consegna dei referti all'utente saranno semplici ed immediate, diminuendo al massimo gli adempimenti richiesti al cittadino.

#### Segnalazioni e reclami

L'utente può lasciare segnalazioni, suggerimenti o reclami direttamente all'Ufficio Accettazione o comunicarli alla Titolare, Dott.ssa Rita Berchtold oppure inviarli per fax o posta elettronica oppure comunicarli telefonicamente.

E' impegno dello SwissLab dare risposta ad ogni reclamo entro una settimana dalla comunicazione.

Il Reclamo verrà gestito dal Responsabile della Qualità.

Nella risposta verranno anche indicati i termini entro i quali lo SwissLab provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate ed al ristoro del pregiudizio arrecato.

#### **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Come precedentemente accennato, nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi prestati, lo SwissLab richiede ai propri utenti di compilare un questionario anonimo di valutazione della qualità del servizio erogato. Agli utenti viene consegnato il questionario che potrà essere consegnato in accettazione oppure depositato nella apposita cassetta situata sul bancone dell'accettazione.

I questionari verranno periodicamente valutati dalla Direzione del Laboratorio.

#### **Trattamento dei dati personali**

In ottemperanza alla normativa vigente, all'utente viene chiesto di firmare l'informativa sulla segretezza della gestione dei dati personali e sensibili, che autorizza lo SwissLab a trattare i dati per gli esclusivi fini di gestire le prenotazioni, le prestazioni e gli appuntamenti nonché le incombenze di natura fiscale ed amministrativa.

I dati personali dell'utente possono essere comunicati, ove necessario ed autorizzato con la liberatoria, agli enti di assistenza sanitaria integrativa ed alle imprese assicurative.

Agli utenti è assicurato in qualsiasi momento l'accesso ai propri dati personali al fine di richiedere modifiche, aggiornamenti e cancellazioni, qualora legittime.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali ed in applicazione della **Legge 30 giugno 2003 n. 196** e del Regolamento UE 2016/679 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche dell'utente.

### **8. Convenzioni**

Lo SwissLab lavora in convenzione con altri enti (assicurazioni, associazioni, fondi assistenziali), che sono elencati di seguito:

**Blue Assistance, Casagit, Europ Assistance, Fasdac, Fisde, Fasi, Generali Assicurazioni, Mondial Assistance, Newmed, Ras – Riunione Adriatica di Sicurtà, Sanicard, Sara Assicurazioni, Società Reale Mutua Assicurazioni, Unica, Unisalute, Previmedical, Allians, AXA, Aurora, Fasda, Gruppo Fondiaria SAI, Mapfree, Poste Italiane, Meta Salute, My Rete.**



<b>Approvazione Direttore Tecnico</b>

<b>Data</b>
27-04-2022