BUGLIOSI
ANALISI CLINICHE

CARTA DEI SERVIZI

REV 11 del 2024

Laboratorio Dott.Guido Bugliosi srl
Dal 1954 ad Albano laziale

TEL (attivo 7:00-13): ***06 93 22 594***
Whatsapp (attivo 7:00-17) : ***349 1642462***
MAIL: ***info@laboratoriobugliosi.com***
WEB : ***www.laboratoriobugliosi.com***

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	3
Presentazione	4
I principi fondamentali della Carta	5
La qualità: un bene da curare	6
La certificazione ISO 9001	6
Il Codice Etico	6
Modalità di accesso	7
Come raggiungere il Laboratorio	7
Data del ritiro	7
Prelievi a domicilio	7
Offerta diagnostica	8
Pacchetti analisi	9
Esami convenzionati e privati	9
Service	9
Questionario soddisfazione Cliente	11
Sito WEB	11

Cos'è la Carta dei Servizi

Al fine di divulgare le modalità e i criteri di erogazione del Servizio prestato, gli indicatori di qualità e gli standard qualitativi attesi, **la Direzione del Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. ha formalizzato il proprio impegno all'interno della Carta dei Servizi.** Attraverso tale documento la Direzione assicura l' informazione sulle prestazioni sanitarie e relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso e partecipazione.
In particolare la presente Carta dei Servizi formalizza:

- **i principi ispiratori dell'attività dell'Azienda**
- **le prestazioni erogate** (esami effettuati presso il Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l., tempistiche di rilascio del referto, regole di condotta preanalitica, modalità di esecuzione del prelievo)
- **Il diritto alla riservatezza (PRIVACY / GDPR)**
- **le modalità di accesso** al Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l.
- **fattori di qualità**, gli indicatori e relativi criteri di verifica degli standard adottati e del grado di **soddisfazione degli utenti**
- **il diritto al reclamo** contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e le procedure di presentazione del reclamo stesso su eventuali disservizi e possibili suggerimenti per migliorare la qualità e l'impegno dell'azienda a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio ed individua le figure responsabili dell' adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi.

Attraverso tale Carta il Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. si propone di:

- **offrire uno strumento pratico di lavoro** per migliorare l'attenzione al paziente e la qualità del laboratorio; è **diretta ai pazienti e ai Medici del Territorio**
- permettere di evitare inutili disagi e problemi ai pazienti e ai medici, infatti **raccoglie informazioni come: giorni e orari di attività, modalità di richiesta e pagamento, analisi eseguite, tempi di risposta, modalità di raccolta e conservazione dei campioni, eventuali preparazioni specifiche.**

Come ogni strumento del Sistema Qualità, anche questa Guida è soggetta a correzioni e miglioramenti e ogni critica e suggerimento saranno utilizzati per renderla ancora più utile ed esplicativa.

Presentazione

Fondato nel 1954 dal Dott.Guido Bugliosi, medico patologo, il laboratorio di analisi cliniche Bugliosi ha la sua sede in Albano Laziale, via Olivella 14.
Diretto dallo stesso Dott.Bugliosi per più di quarantacinque anni, la struttura sanitaria ha guadagnato la fiducia della sempre più numerosa utenza e la stima dei medici del territorio dei Castelli Romani.
Il presidio, **realizzato su tre piani**, è stato completamente ristruttato nel 2000/2001 e si presenta all'utenza come una struttura idonea sia per normodotati che per diversamente abili. Particolare attenzione è stata riservata alla progettazione di uno spazio di accoglienza il più confortevole possibile, climatizzato e caratterizzato da un moderno e sereno cromatismo degli ambienti.
Rigorosamente a norma i servizi igienici, vuoi per l'utenza, vuoi per **il personale** che in questi ultimi anni è passato da 4 a 10 unità: esso **è costituito da un medico del prelievo, un biologo direttore tecnico, un biologo microbiologo, tre tecnici di laboratorio, una responsabile amministrativa, tre segretarie addette all'amministrazione, un responsabile assicurazione di qualità (RAQ).**
Tutto il personale ha un contratto a tempo indeterminato e svolge la sua attività nella sede da molti anni dando vita ad una squadra affiatata e in rapporti di grande familiarità con l'utenza.
Il parco strumentazione viene continuamente adeguato alle nuove tecnologie acquisendo strumenti diagnostici di eccellenza e sottoponendo regolarmente tutti i test a rigorosi controllo interni. Tutti gli operatori sanitari sono in regola con gli E.C.M. (Educazione continua in Medicina)
Con lo stesso criterio si è scelto di affidare il controllo di qualità interlaboratorio al VEQVERITAS (**VEQ**)

Il Laboratorio Bugliosi esegue più del 95% del volume delle analisi IN SEDE

Il Laboratorio Bugliosi è AUTORIZZATO all'esercizio ed ACCREDITATO dal SSR col numero di accreditamento 108654170

E' con queste caratteristiche e con la ferma intenzione di migliorare le proprie prestazioni diagnostiche contestualmente alla soddisfazione dell'utenza che il laboratorio Bugliosi sostiene annualmente dal 2002 l'esame per potersi fregiare del titolo di struttura privata accreditata
ISO-UNI-EN 9001:2015.

I principi fondamentali della Carta

I) Eguaglianza

Il principio dell'eguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

II) Imparzialità

Gli operatori sanitari e amministrativi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

III) Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
Diritto di scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

IV) Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

V) Diritto di accesso

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e smei.

VI) Efficienza ed efficacia

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento.

VII) Riservatezza

Il trattamento dei dati sanitari e anagrafici viene regolato secondo la nuova normativa europea GDPR. In tal senso è sempre disponibile per la consultazione l’informativa sulla privacy, consegnata ad ogni utente e viene richiesto il consenso scritto al trattamento dei dati in forma scritta. L’utente ha il diritto di avvalersi in qualsiasi momento della cancellazione dei propri dati (diritto all’oblio), della rettifica, della portabilità dei dati nonché la possibilità del reclamo presso la struttura stessa e il Garante della Privacy.

La qualità: un bene da curare

La verifica della qualità del servizio è subordinata ai fattori di qualità che l'azienda si impegna a rispettare. I fattori di qualità sono caratteristiche che determinano qualitativamente il servizio. Per il Laboratorio Dott.Guido Bugliosi s.r.l. Si possono enumerare:

- **Accuratezza e precisione dei risultati**
- **Regolarità e puntualità del servizio**
- **Rispetto della Privacy**
- **Pulizia, condizioni igieniche e confort degli ambienti**
- **Servizi aggiunti (servizio referti via e-mail, fax ...)**
- **Attenzione al cliente (cura del cliente prima dopo il servizio, gestioni dei dati relativi ai reclami)**
- **Aspetti relazionali/comunicazionali del personale con l'Utenza**

La qualità dei risultati forniti dal Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. è verificata mediante l'attuazione di procedure operative standard, procedure quotidiane di controllo (**Controlli di Qualità Interni**) e la partecipazione a qualificati programmi di **Valutazione Esterna della Qualità (VEQ).** Gli strumenti e i reattivi analitici utilizzati sono tutti marchiati CE, tenuti sotto controllo e delle migliori marche europee, statunitensi e giapponesi.
Gli Operatori sanitari (medici, biologi, infermieri) e i Tecnici di Laboratorio partecipano regolarmente ai corsi ECM (Educazione Continua in Medicina) ottenendo anno per anno i crediti per l'abilitazione all'esercizio.

La certificazione ISO 9001

Il Laboratorio Dott.Guido Bugliosi s.r.l. ha intrapreso da alcuni anni un processo volontario per realizzare un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente in grado di razionalizzare e organizzare le attività con l'obiettivo di massimizzare la qualità e ridurre le tempistiche e i disagi. Certificare un sistema vuol dire ottenere da parte di un organismo esterno all'azienda il riconoscimento che la propria gestione è conforme ai requisiti della normativa vigente ed è adeguatamente applicato.
In particolar modo la certificazione **ISO 9001:2015**, ha permesso un notevole miglioramento dei processi attuati dalla struttura essendo essa basata sul **RTB ossia sull'analisi preventiva dei rischi**. In parole povere **tutti i processi sono stati riprogettati nell'ottica di prevenire i rischi** ed abbassare al minimo la possibilità che si verifichino eventi avversi.
Il Laboratorio Dott.Guido Bugliosi s.r.l. è certificato con BV Italia SPA (*certificato n.* 192011)

Il Codice Etico

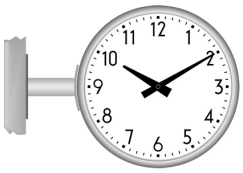
Il Codice Etico

Il Laboratorio Dott.Guido Bugliosi s.r.l. ha intrapreso nell'anno 2015 l'adozione del **Codice Etico (LEGGE 231). Il testo è disponibile per la consultazione** presso il SITO ufficiale www.laboratoriobugliosi.com

Modalità di accesso

Come raggiungere il Laboratorio

Il Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l è attivo ad Albano Laziale (RM) in **via Olivella 14**, (adiacente a P.zza G.Mazzini)



L'orario di apertura per i prelievi e la consegna dei campioni è il seguente:

Lunedi – Venerdi 7:00 – 11:00

Sabato 7:00 – 10:00

I nostri operatori sono a Vostra disposizione anche telematicamente (email / whatsapp)

Lunedi - Venerdì 7:00 - 17:00

Sabato: 7:00 - 13:00

Data del ritiro

Sebbene la quasi totalità dei referti viene consegnata in formato elettronico (email, whatsapp) in maniera criptata e firmata digitalmente è possibile richiedere la stampa dei referti

La data del ritiro è indicata sull'apposito foglio del ritiro che sarà consegnato all'atto dell'accettazione.

I referti si ritirano nei seguenti orari:

Lunedi – Sabato 7:00 – 13:00

Gli esami saranno consegnati esclusivamente all'interessato o ad altra persona in possesso del tagliando di ritiro debitamente compilato nell'area dedicata alla **delega e munito di fotocopia del documento** di identità del delegante.

Prelievi a domicilio

E' possibile richiedere un prelievo a domicilio che verrà effettuato dal nostro Medico del prelievo o da un Infermiere professionale.

Per fare richiesta sarà sufficiente richiedere tramite WHATSAPP od inviare una mail di richiesta (info@laboratoriobugliosi.com) specificando il nome e cognome del paziente, l'indirizzo, il contatto telefonico e le analisi richieste.

Verrete prontamente richiamati dall'operatore Medico od Infermiere per fissare un appuntamento.

Offerta diagnostica

Presso il Laboratorio Bugliosi e' possibile eseguire tutti giorni analisi cliniche nei seguenti ambiti:

EMATOLOGIA

CHIMICA CLINICA

COAGULAZIONE

CITOLOGIA

DIABETOLOGIA

MEDICINA DEL LAVORO

MEDICINA DELLO SPORT/
PRECONCORSUALE

GRAVIDANZA /
FERTILITA'

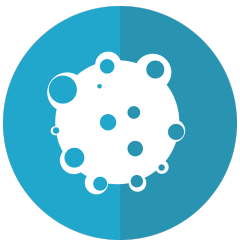
REUMATOLOGIA

INFETTIVOLOGIA

INTOLLERANZE ALIMENTARI
ALLERGIE

BIOLOGIA MOLECOLARE/
GENETICA MOLECOLARE/
NUTRIGENETICA
DIAGNOSTICA PRENATALE

BATTERIOLOGIA
PARASSITOLOGIA



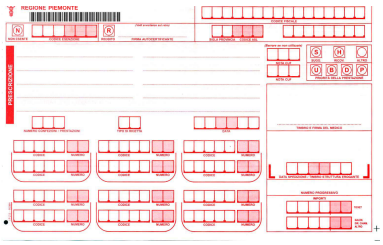
FOLLOW UP/
PREVENZIONE TUMORALE

Pacchetti analisi

Sono disponibili in segreteria e sul sito www.laboratoriobugliosi.com i nostri pacchetti diagnostici.
Sono previsti pacchetti di check up di base ed approfonditi oltre a pacchetti specifici di prevenzione per uomini e donne, pacchetti di controllo di infettivologia nonché screening di tipo batteriologico.

Sono tutti eseguibili senza ricetta.

Esami convenzionati e privati



Il Laboratorio opera in convenzione con il S.S.R. per gli utenti con regolare esenzione.
Per gli esami non previsti nel tariffario applica prezzi privati.

Per utenti paganti ticket è previsto un tariffario privato sociale.

E' possibile richiedere **un preventivo** scrivendo alla email info@laboratoriobugliosi.com specificando la lista di esami richiesti o inviando una foto della prescrizione medica.

Service

Il Laboratorio usufruisce, laddove l'esame richiesto non venga eseguito direttamente in sede per estrema specializzazione (es. esami genetici) o per rarità di richiesta, **di laboratori di Service di fiducia.** Tali esami sono contrassegnati sul referto finale con un asterisco ed una nota.
Il Laboratorio Bugliosi si avvale dei Laboratori di service **Bios SanGiovanni** e **Genoma** ambedue con sede in ROMA.

Preparazione al prelievo, campioni biologici

Sebbene per alcune analisi non occorre non aver mangiato **si consiglia di osservare il canonico digiuno prima del prelievo**. Si può mangiare fino alla sera precedente il prelievo mentre non ci sono controindicazioni nel bere acqua. Le Segreterie sono a disposizione per fornire informazioni per casi specifici.

Per la raccolta dei campioni sono disponibili in segreteria o presso il nostro sito internet le specifiche istruzioni.
www.laboratoriobugliosi.com

Si ricordano qui le alcune istruzioni più comuni:
ESAME URINE COMPLETO ED URINOCOLTURA

•Lavarsi le mani
•Detergere i genitali risciacquandoli con cura (per gli uomini dopo aver retratto il prepuzio sul glande)
•Aprire il contenitore sterile evitando di toccare l'interno dello stesso o del coperchio con le mani
•Urinare eliminando il primo getto
•Raccogliere l'urina successiva direttamente nel contenitore sterile
•Chiudere immediatamente il contenitore
•Consegnare quanto prima in laboratorio

Campione FECI

•Fornirsi di apposito contenitore disponibile in farmacia.
•Con l'apposita palettina sotto il tappo prelevare una modesta quantità di feci, circa una palettina per ogni esame, e porla nel barattolino.Chiudere bene il contenitore e consegnarlo quanto prima.
•Il contenitore può essere richiesto GRATUITAMENTE presso le accettazioni
•NB:QUALORA IL CAMPIONE NON POSSA ESSERE CONSEGNATO SUBITO, CONSERVARLO IN FRIGORIFERO

URINE DELLE 24 ORE

•Le prime urine del mattino (al risveglio) del giorno in cui si effettua la raccolta VANNO GETTATE VIA IN BAGNO.
•Iniziare quindi la raccolta delle successive, nessuna esclusa, fino alle prime comprese del mattino del giorno dopo.
•Qualora fosse richiesto anche l'esame URINE COMPLETO e URINOCOLTURA, avere cura di immettere nell'apposito barattolino sterile una piccola quantità di urine della mattinata conclusiva della raccolta.
•Apporre sui contenitori un adesivo col proprio nome e cognome.

Questionario soddisfazione Cliente

E' possibile per i Sig.ri Clienti compilare il questionario di soddisfazione per il servizio ricevuto. Il link al questionario **ONLINE** viene inviato a tutti i Clienti che ricevono email con referto oppure è possibile trovare il link nel nostro sito o direttamente cercando su GOOGLE la nostra struttura

E' possibile effettuare segnalazioni, reclami od esprimere suggerimenti anche direttamente presso il personale di segreteria o tramite i consueti contatti disponibili sul nostro sito.

E' cura del Responsabile Assicuratore della Qualità provvedere ad una valutazione dei dati ottenuti per migliorare o correggere processi che necessitino di revisione sulla base delle risposte ottenute.

Per eventuali spiegazioni e/o reclami potete contattare il Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. dove il personale di segreteria provvederà a mettervi in contatto con il Dirigente laureato o con il Responsabile della struttura.

Il Laboratorio Dott.Guido Bugliosi s.r.l. si impegna inoltre ad analizzare adeguatamente il reclamo, a fornire spiegazioni necessarie e a proporre eventuali modalità per la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile. **Le Vostre segnalazioni saranno utilizzate per migliorare il nostro servizio.**

Sito WEB

Per qualsiasi informazione, aggiornamento, notizia potete visitare il sito ufficiale:

www.laboratoriobugliosi.com