LABORATORIO ANALISI CLINICHE

FILIA

Via Costantiniana 28 - 00188 Roma

CARTA DEI SERVIZI

Amministratore Unico: Paolo Emilio De Luca

Direttore Tecnico di Laboratorio: Lamioni Andrea

CDS rev.7 del 12.01.2026

Premessa

La Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella G.U. del 22 febbraio 1994 n. 43, dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei Servizi Pubblici al fine di migliorare il grado di soddisfazione del cittadino utente.
I rapporti tra gli enti erogatori di Servizi e i cittadini devono essere regolati secondo i "Principi Fondamentali" di Eguaglianza – Imparzialità e Rispetto – Diritto di Scelta - Efficacia ed Efficienza – Continuità – Partecipazione.
A seguito di questa Direttiva, tutti gli Enti erogatori di Servizi Pubblici, anche gli Enti che erogano Servizi Sanitari in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, devono adottare e garantire la Qualità del Servizio tramite l'applicazione della "Carta dei Servizi", nella quale l'Ente erogatore deve dichiarare i Servizi erogati e le modalità attraverso cui viene garantita la Qualità dei Servizi stessi. La Carta dei Servizi costituisce dunque un utile strumento per il Cittadino-Utente che acquisisce in questo modo la possibilità di controllare che il Servizio ricevuto sia conforme a quanto dichiarato nella Carta.
Il laboratorio FILIA S.r.l. ha sviluppato in modo esauriente la propria "Carta dei Servizi" e si impegna a garantirne la divulgazione nonché l'applicazione di quanto in essa contenuto affinché questa diventi per tutti i Cittadini Utenti uno strumento partecipativo.
La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le attività svolte dal Laboratorio FILIA S.r.l. e le modalità con cui opera lo stesso.
Con essa la Società FILIA S.r.l. intende fornire ai suoi clienti uno strumento di verifica degli impegni assunti e dare loro la possibilità di esigerne l'osservanza.
Questo documento intende infatti contribuire ad assicurare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e ad aumentare la partecipazione attiva dell'utenza per il continuo miglioramento del servizio offerto.
Presso la Struttura sono infatti disponibili dei moduli su cui indicare tutte le segnalazioni e suggerimenti che potrebbero aiutarci a soddisfare maggiormente le vostre richieste.
La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i clienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti nell'intricato dedalo dell'organizzazione sanitaria italiana. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995.
Lo FILIA S.r.l. è una struttura privata che opera, in regime di Accreditamento per il Servizio Sanitario Nazionale come Laboratorio generale di base.

Coniuga efficacemente le finalità di lucro con la salvaguardia e la tutela della salute degli utenti che ad essa si rivolgono in regime di libera scelta, con una ricerca costante nella tecnologia e nell'aggiornamento della propria attività e del proprio personale, attuando a favore dei singoli utenti una valutazione globale delle problematiche mediche e ambientali.
In particolare, il Laboratorio usufruisce di standard internazionali al fine di posizionarsi come punta di eccellenza nel panorama della sanità, offrendo servizi all'avanguardia, sia in termini professionali che tecnologici ed organizzativi, così da poter garantire al cliente efficacia, efficienza, sicurezza, tempestività, continuità, equità, coinvolgimento e comfort.

Nel 2019 ha aderito alla rete di Laboratori denominata Rete Diagnostica Italiana che ha designato Cerba HealthCare, con sede in Guidonia Montecelio. Via Roma 190 - 00012 GUIDONIA MONTECELIO (RM), come Impresa Capofila per lo svolgimento della funzione analitica.

La Missione

Siamo in grado di svolgere un lavoro mirato, adattato alle esigenze specifiche di ciascuna persona o azienda in modo da consegnare alla scrittura ciò che vale la pena di ricordare.
Il prodotto finale è una memoria che arricchisce la storia che si tramanda nelle generazioni.
Il Nostro scopo, nel rispetto dell'identità della nostra istituzione, è garantire un'assistenza di buona qualità, sicura, efficace e centrata sul paziente, tempestiva, efficiente ed equa; ci prefiggiamo di educare il personale ad essere sensibile e meglio ancora a saper anticipare la risposta all'esigenze dei pazienti.

In questo laboratorio il personale sanitario ed amministrativo è a Vostra completa disposizione per qualsiasi problema, Vi fornirà le informazioni necessarie, ascolterà le Vostre domande e le Vostre osservazioni, cercherà di semplificare al massimo le procedure.

La collaborazione e la disponibilità che vi chiediamo sono essenziali per far funzionare al meglio i servizi e, quindi, per risolvere nel più breve tempo e nel modo più adeguato i Vostri problemi ed i problemi della Vostra famiglia.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

FILIA S.r.l. si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi sotto riportati ed in base ad essi intende realizzare i propri progetti di miglioramento per essere sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

Uguaglianza e imparzialità
FILIA S.r.l. si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

Rispetto
FILIA S.r.l. assiste l'utente con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

Continuità
FILIA S.r.l. assicura ai cittadini la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta
Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

Partecipazione
FILIA S.r.l. garantisce al cittadino il diritto a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia
FILIA S.r.l. persegue un continuo miglioramento della qualità in modo da garantire l'efficienza e

l'efficacia del servizio erogato e inoltre la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

POLITICA DELLA QUALITÀ

FILIA S.r.l. per operare in qualità totale, al fine di assicurare la soddisfazione delle esigenze esplicite od implicite dei propri clienti, adotta un sistema di gestione della qualità certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:15. Il viaggio della qualità è stato fortemente voluto dalla dirigenza aziendale e condiviso da tutto lo staff, da sempre impegnato nel controllo della qualità totale.
Il raggiungimento della certificazione rappresenta il riconoscimento formale di un cambio di mentalità nel modo di operare nonché l'interiorizzazione di una nuova filosofia con cui l'azienda può ottenere i massimi vantaggi grazie ad una migliore gestione e alla riduzione dei costi della non qualità mediante:

- il costante aggiornamento scientifico delle metodiche di analisi;
- il costante aggiornamento tecnologico dei macchinari e delle attrezzature;
- il costante aggiornamento e consapevole coinvolgimento del personale che opera nel laboratorio a tutti i livelli.

Ad intervalli regolari vengono effettuate gli AUDIT Interni con lo scopo di assicurare il mantenimento ed il miglioramento del Sistema Gestione Qualità.

SERVIZI OFFERTI

Presso FILIA S.r.l. si possono eseguire tutte le analisi di laboratorio, e l'elenco delle prestazioni erogate dalla struttura sono disponibili e consultabili presso la sala d'accettazione.
La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO OFFERTO

Presentandosi presso la struttura è possibile richiedere le analisi di laboratorio sia in regime di convenzione con il sistema sanitario nazionale, pagando per gli esami in convenzione solo la cifra equivalente al ticket, sia come privati, secondo il listino a disposizione dell'utenza presso il desk accettazione
Presso l'accettazione è possibile consultare l'elenco delle analisi cliniche effettuabili presso FILIA S.r.l.

Prenotazioni ed informazioni: *Tel. 06.33610124*

Cell. 320.8435319

Apertura al pubblico: *Dal Lunedì al Venerdì:*
7:30 - 13:00
16:00 - 18:00
Sabato: 7:30 - 12:30

Amministrazione e segreteria: laboratoriofilia@virgilio.it

GIORNI	Prelievi	Consegna campioni biologici	Ritiro referti
LUN-VEN	07.30 -10.30	07.30 -10.30	11:00 - 13:00 16:00 - 18:00
SABATO	07.30 -10.30	07.30 -10.30	11:00 - 12:30

Per Utenti diversamente abili la Struttura è munita di servizi igienici dedicati.

Sono eleggibili alle prestazioni in convenzione con il SSN i pazienti che necessitano di effettuare tali prestazioni solo se muniti di:

a) richiesta del medico di base che deve riportare l'esame richiesto e il quesito diagnostico.
b) tessera sanitaria.

Per effettuare prestazioni privatamente, invece, è sufficiente farne richiesta verbale al personale in accettazione (in assenza di prescrizione) o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento e tessera sanitaria.

Accoglienza

Il laboratorio dispone di una sala di attesa riservata ai pazienti con posti a sedere al fine di rendere i tempi d'attesa confortevoli. Nel rispetto dei requisiti di riservatezza, ogni paziente è munito di un tagliando di accettazione che gli consentirà di accedere alla sala prelievi. In sala d'attesa sono esposte le informazioni necessarie a garantire il diritto di informazione al paziente.
Il laboratorio effettua costantemente il monitoraggio della soddisfazione del paziente sui livelli di qualità percepita relativamente ai servizi erogati. Le informazioni raccolte tramite questionario anonimo, somministrato ai fini del sondaggio, sono elaborate statisticamente e portate all'attenzione della direzione ogni anno.
Il personale di segreteria è tenuto a prendere in considerazione la segnalazione di utenti fragili. In particolare, si deve consentire alle donne in stato di gravidanza, ai disabili e agli esenti in particolare stato di disagio di poter usufruire del servizio con una priorità relativa.

Ogni paziente può rivolgersi al personale preposto per presentare richieste di informazioni, reclami o suggerimenti relativi ai servizi erogati dal laboratorio.

Il personale è preparato per svolgere le funzioni di accoglienza, informazione e favorire la tutela e la partecipazione del paziente nel suo percorso all'interno della struttura.
I suoi compiti specifici sono:

- accogliere, informare e illustrare le attività della struttura e il suo funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi, elevandone la conoscenza;
- promuovere conoscenze su temi di rilevante interesse;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli strumenti organizzativi, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine della amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ai Servizi;

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- rendere agevole l'utilizzazione dei servizi, delle disposizioni normative e amministrative della struttura, attraverso l'ausilio di materiale cartaceo o con l'utilizzo dei mezzi informatici;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinamento con altri servizi, utili alla risoluzione di problematiche esterne ed interne;
- attuare mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
- Recepire reclami e situazioni di disservizio.

È pertanto il luogo di incontro, anche virtuale, della struttura con l'utente che ha necessità o è interessato a conoscere i servizi erogati da FILIA S.r.l., informarsi, segnalare o semplicemente voler dialogare. L'attività è legata soprattutto alla particolare attenzione agli aspetti di "umanizzazione" e dignità del paziente ed in particolare del bambino malato, del disabile e dei suoi familiari.

Attività- Informazioni – Prenotazioni

Il nostro Servizio di accettazione è a disposizione dei Clienti, durante l'orario di apertura, per fornire ogni tipo di informazione.

- *Privacy:* Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi della normativa privacy vigente sul trattamento dei dati sensibili e gli si richiede per poter accedere alla prestazione di firmare il modulo di consenso del trattamento. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.
- *Prelievi:* Per i prelievi ematici il Paziente deve presentarsi nell'orario indicato, senza alcuna prenotazione, a digiuno, munito della prescrizione medica e della tessera sanitaria.
- *Consegna dei campioni biologici:*
  Il limite temporale per la richiesta di esami aggiuntivi sullo stesso campione primario è di 24/48 ore, compatibilmente con le limitazioni tecniche previste dalla metodica.
- *Ritiro dei Referti:* La data in cui è possibile ritirare il referto è indicata sul "foglio ritiro". Al momento del ritiro il personale richiede il documento di identità. Il referto può essere ritirato solo ed esclusivamente dal titolare o suo delegato autorizzato, ad eccezione dei referti per HIV che devono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato. È possibile delegare una persona di fiducia purché munita di un documento personale e dell'apposito modulo, consegnato dal personale di segreteria all'atto della accettazione, correttamente compilato. Il referto verrà consegnato secondo le indicazioni del Regolamento UE 679 del 2016 per la tutela della privacy.
- *Referti on line:* il referto può essere inviato in formato elettronico previa richiesta ed autorizzazione scritta rilasciata in fase di accettazione dal paziente. I referti di esami quali HIV e genetica medica non possono essere inviati in formato elettronico ma devono essere ritirati solo personalmente dal diretto interessato.
- *Continuità assistenziale:* La Direzione è a disposizione del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.
- *In caso di urgenza,* il referto viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari.

Tempi Medi di Risposta

Normalmente i tempi medi di risposta per la consegna dei referti per gli esami di Chimica Clinica avviene entro 24/48 ore. Gli esami urgenti possono essere consegnati entro le 24 ore.
I tempi di accesso alla documentazione sanitaria, ad esempio la consultazione dello storico del paziente o la richiesta di copia del referto avviene entro 1 giorno dalla richiesta o se possibile in concomitanza alla richiesta stessa del paziente presso l'accettazione, tramite sistema gestionale.

Esami urgenti

I seguenti esami, su richiesta dell'utente, possono essere effettuati in regime di urgenza:

- esame emocromocitometrico;
- esami della coagulazione: tempo di protrombina (PT-INR), Tempo di tromboplastina parziale (PTT), fibrinogeno;
- esame completo delle urine;
- velocità di eritrosedimentazione (VES);
- dosaggio gonadotropina corionica (BhCG);
- test rapido per la ricerca di Streptococco su tampone faringeo;
- chimica clinica.

Alcuni particolari esami necessitano di tempi di refertazione più lunghi (BK, Esami batteriologici, Analisi di biologia Molecolare). Al momento dell'accettazione la segreteria fornirà indicazioni in merito.

Comunicazione valori di allarme

Nel caso di esami alterati che raggiungano valori di allarme il Direttore Tecnico o suo delegato provvederanno ad avvertire il paziente o il medico curante.

Liste d'attesa

Presso FILIA S.r.l. non sono presenti liste d'attesa.

Convenzioni

FILIA S.r.l. è accreditato con:

- *il Servizio Sanitario Nazionale*

Servizio Sanitario Nazionale

I Servizi del Laboratorio Analisi chimico-cliniche sono erogati sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale che in regime privatistico. Al fine di usufruire delle prestazioni in regime di convenzione, il Paziente deve presentarsi munito di:

- impegnativa compilata in ogni campo di competenza dal Medico Curante
- la propria tessera sanitaria e codice fiscale.

ove previsto, il medico curante deve provvedere a indicare nell'apposito campo il codice di esenzione.

Attenzione

- In ogni impegnativa non posso essere richiesti più di 8 esami per branca specuslistica
- Il Medico Curante è tenuto a trascrivere sulla ricetta/impegnativa:
  - nome – cognome – età – dell'assistito - codice fiscale
  - eventuale codice di esenzione
  - prestazioni richieste (indicando "suggerite" in caso di prescrizione specialistica)
  - data - timbro e firma del Medico stesso
- Il tariffario applicato ai Pazienti non esenti è pubblicato dalla Regione Lazio.
- Il pagamento del ticket e delle prestazioni specialistiche deve essere effettuato prima della esecuzione delle prestazioni,
- I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni specialistiche di laboratorio secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Pagamento delle Prestazioni

Il pagamento delle prestazioni di medicina di laboratorio va effettuato, salvo casi particolari, prima della fruizione. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti, uguali a quelle delle strutture pubbliche.

Per le prestazioni in libera professione, è a disposizione dell'utente, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario.
Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento ed è abilitato all'incasso con relativa emissione della fattura. I pagamenti possono avvenire tramite:

- contante;
- bancomat;
- carta di credito;

Tabella di Partecipazione alla Spesa Sanitaria

Classificazione Utente	Costo delle prestazioni	Obbligo della ricetta del Medico curante	Pagamento del Ticket
Non esente	Impegnativa di costo inferiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	Applicazione del tariffario del SSN fino a € 36,15
Non esente	Impegnativa di costo superiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	La quota eccedente a € 36,15 è posta a carico del SSN
Esenzione parziale	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Il Cliente non paga le prestazioni richieste, escluse le analisi non erogate dal SSN
Esenzione totale	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Come sopra
Esenzione in	Qualsiasi importo		

gravidanza	riferito al codice di esenzione	Sì	Come sopra

Criteri di Esenzione

Sono esenti:

1. I Cittadini di età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a € 36.157,00, riferito all'anno precedente.
2. I Cittadini attualmente disoccupati ed appartenenti a nuclei familiari con reddito inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza di Coniuge a carico in ragione di ulteriori € 516,00 per ogni figlio a carico.
3. I Titolari di pensione sociale (categoria ps), di età superiore ai 60 anni e inferiore ai 65 anni ed appartenenti a nucleo familiare con reddito riferito all'anno precedente inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza del Coniuge a carico e in ragione di ulteriore € 516,00 per ogni figlio a carico.
4. I Cittadini italiani o stranieri "indigenti" ai sensi del comma 6 – art.3 della Legge n. 335/95 con reddito complessivo mensile non superiore a € 292,00.
5. I Familiari a carico del Cittadino Utente cui ai punti 2 – 4.

Con il DCA (Decreto Commissario ad Acta della Regione Lazio) n. U00158/2014 sono stati introdotti nuovi codici di esenzione che riguardano:

A) i minori di 18 anni collocati fuori dalle famiglie di origine a seguito di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria;
B) Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea, richiedenti protezione internazionale, in possesso di permesso di soggiorno o cedolino o modulo CE nominativo, rilasciato dalla Questura;
C) Cittadini comunitari non iscritti né scrivibili al SSR privi di copertura sanitaria, in possesso del tesserino ENI, aventi meno di 6 o più di 65 anni;
D) Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea, non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in possesso di tesserino STP con meno di 6 o più di 65 anni.

Presso l'accettazione è possibile consultare il tariffario delle prestazioni erogabili.

Prelievi a domicilio

La Direzione ha organizzato e messo a disposizione di tutti i pazienti il servizio di prelievi a domicilio.

- per usufruire di tale servizio è necessario effettuare la prenotazione, anche telefonicamente, almeno un giorno prima della effettiva necessità della prestazione sanitaria domiciliare.
- Il servizio informazioni è attivo durante l'orario di apertura.
- L'importo dovuto a titolo di ticket e/o per analisi non erogate dal Servizio Sanitario Nazionale, quindi definibili a regime "privato", verrà quantificato e comunicato dal personale dell'Ufficio Segreteria al momento della prenotazione ovvero al momento dell'accettazione.

Gestione delle urgenze

Per particolari esigenze diagnostiche è possibile integrare gli esami richiesti (compatibilmente con la tipologia di campione presente in laboratorio), entro il giorno successivo all'accettazione.

Nell'orario di servizio il personale della struttura è disponibile per rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio.

Assistenza al Cliente

È possibile avere chiarimenti e spiegazioni fissando un appuntamento con il Direttore Tecnico.

Si ricorda inoltre che:

- non si comunicano i risultati degli esami per telefono, fatta eccezione per i Clienti che effettuano ripetutamente il dosaggio del tempo di protrombina e che abbiano autorizzato ad inizio ciclo, gli addetti di accettazione;
- si possono effettuare modifiche alle prestazioni anche per telefono purché prima del ritiro del referto venga sottoscritta apposita autorizzazione da parte del richiedente (riesame del contratto);
- i medici curanti dei Clienti possono richiedere telefonicamente informazioni su metodologie e procedure disponibili oltre che spiegazioni su eventuali modifiche delle stesse;
- per l'esecuzione degli esami, il Laboratorio si avvale di Cerba Healthcare S.r.l che effettua la fase analitica.

Diritti e Doveri dell'utente

DIRITTI

Il cliente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
Il cliente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
Il cliente ha, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
L'utente ha il diritto di ottenere che i dati a lui relativi rimangano segreti.
Il cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

Il cittadino 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 utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. Questi presupposti sono indispensabili per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempi e risorse.
Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Dove Siamo

FILIA S.R.L.
Via Costantiniana 28 - 00188 Roma

È facilmente raggiungibile sia in auto sia con i mezzi pubblici. L'area è servita dalle principali direttrici Cassia e Flaminia e dispone di collegamenti tramite le linee bus che fermano in prossimità di Monti Valchetta. La struttura è collocata in una zona accessibile e ben collegata, garantendo un arrivo semplice e rapido per utenti, visitatori e operatori.

Umanizzazione

La Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il miglioramento dell'accoglienza e l'accessibilità degli utenti (confort delle aree dedicate al personale e delle aree di attesa per gli accompagnatori). Le aree di accoglienza e di attesa dei pazienti e degli accompagnatori sono state pensate tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica, delle specificità religiose, etniche e linguistiche, nel rispetto della dignità degli utenti.
La sala di attesa offre come confort poltrone ampie e ben distanziate, cartellonistica affissa sulle pareti riguardante le linee guida, offerte, pacchetti di check-up, materiale informativo per l'utente e di precedenza per gli utenti fragili (persone a mobilità ridotta ed i loro eventuali accompagnatori, bambini e le donne in avanzato stato di gravidanza).
Il paziente dopo la registrazione dei dati Anagrafici e degli esami richiesti viene fatto accomodare in sala di aspetto la cui capacità ricettiva e funzionalità è tale da permettere una attesa di pochi minuti necessaria anche per evitare affaticamenti (agli anziani e alle donne in avanzato stato di gravidanza) che potrebbero, in alcuni casi, compromettere i risultati delle prestazioni.
Capacità della sala e dei tempi di attesa sono decisi dall'Amministratore Unico e dal Direttore Tecnico sulla base delle valutazioni del numero di prestazioni die per tipologia.
Le iniziative orientate a migliorare l'accoglienza e l'accessibilità dell'utente consistono anche nel mettere a disposizione in accettazione dei seguenti documenti:

- Carta dei servizi;
- Guida ai servizi tradotta in inglese;
- Carta dei diritti del malato;
- Cartello pazienti fragili;
- Politica della Qualità
- Organigramma.

Il nostro centro ha l'obbligo di accogliere il cliente/paziente secondo i parametri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, trasparenza ed efficienza ed efficacia.

Responsabili per la Direzione

Direzione Tecnica di Laboratorio	Dott. *Lamioni Andrea*
Amministratore Unico	Dott. *Paolo Emilio De Luca*
Responsabile Sistema Gestione Qualità	*Sig.ra.Pamela Miozzi*

Tutto il personale è identificato dal cartellino di riconoscimento così come previsto dal DPCM 19.05.1995 in cui è indicato nome, cognome e qualifica professionale

Sistemi informativi

FILIA S.r.l. dispone di sistema informativo che gestisce integralmente tutto il processo di erogazione dei servizi dall'accettazione alla consegna dei referti.

Servizio Segnalazione Reclami

Tutti i Cittadini Utenti, i loro familiari o Medici Curanti, possono evidenziare situazioni di eventuale disagio o disservizio.
Le segnalazioni possono effettuarsi verbalmente o in forma scritta presso l'accettazione. La Direzione tecnica o Generale provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima.
Ove l'Utente intendesse conservare l'assoluto riserbo sulla propria identità può inserire il reclamo scritto nella cassetta opportunamente installata nella sala di attesa. Il personale preposto è a disposizione degli Utenti e dei loro familiari dal lunedì al sabato come indicato precedentemente.
La direzione tecnica o Generale ha la responsabilità di effettuare l'analisi delle cause che hanno determinato la segnalazione o reclamo, predisporre ed applicare le opportune azioni correttive, fornendo all'Utente esaustive risposte nel più breve tempo possibile (15 gg.) garantendo alla persona che ha effettuato il reclamo il più assoluto riserbo.

Norme per la corretta preparazione agli esami di Laboratorio

Per tutti gli esami di Laboratorio è sufficiente presentarsi a digiuno.
Il prelievo ematico e/o la consegna del campione biologico si effettuano dal lunedì al sabato come indicato in paragrafo "Orario Attività".

➢ Prelievo di sangue venoso

Non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima del prelievo.
Osservare un digiuno di almeno 8 ore prima del prelievo (fino a 12 ore in caso debbano essere valutati parametri come colesterolo e trigliceridi), evitando anche caffè, thè, latte o altre bevande, fatta eccezione per l'acqua naturale in quantità moderata al mattino.
Non sostenere sforzi fisici intensi nelle 12 ore prima del prelievo.
Non fumare nel periodo di tempo intercorrente tra il risveglio e l'effettuazione del prelievo.
Non assumere alcool nelle 12 ore precedenti il prelievo.
È preferibile non assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo ad eccezione di prescrizione obbligatoria o assoluta necessità; nei casi suddetti segnalare il tipo di farmaco assunto.
Evitare l'eccessivo digiuno (oltre le 24 ore).

➢ Prelievo di sangue venoso per curva da carico con glucosio per via orale

Prima di eseguire l'esame della curva da carico di glucosio verrà effettuato un piccolo prelievo di sangue con penna pungidito e lettura tramite glucometro per determinare la glicemia basale. Se questa è inferiore a 140 mg/dl Le verrà somministrata per via orale una soluzione di glucosio (carico), da 75 gr o quantità diverse come indicato dal medico prescrittore, che dovrà bere in 5 minuti. Successivamente verranno effettuati da uno a numero prelievi di sangue (a mezz'ora o un'ora dalla somministrazione), a seconda della prescrizione del Suo medico, su cui saranno

determinate la glicemia e/o l'insulinemia. Questo esame comporta una permanenza presso il Laboratorio da una a tre ore. Durante questo tempo Lei non dovrà lasciare il Laboratorio, non potrà mangiare o fumare e dovrà restare seduto o sdraiato. Nella prima ora non potrà bere nulla, successivamente potrà assumere solamente acqua fino alla fine del test.

- **Prelievo di sangue venoso per intolleranze alimentari**

Il prelievo viene effettuato esclusivamente a digiuno da almeno 8–10 ore.
Sotto controllo medico sospendere almeno 48 ore prima del prelievo i farmaci a base di cortisone o altri steroidi.
Non effettuare il prelievo in caso di raffreddore, influenza o altre malattie infettive; riprendere un nuovo appuntamento non prima di 10–15 giorni dopo la guarigione della malattia.

- **Dosaggio della sideremia**

Si consiglia di eseguire il dosaggio lontano da terapie marziali.

- **Esecuzione tamponi vaginali, cervicali e uretrali**

Si possono effettuare tutti i giorni con appuntamento e lontano da eventuali terapie antibiotiche e antimicotiche orali o locali, evitare rapporti sessuali per 2r4 ore prima del prelievo, la sera prima dell'esame eseguire accurata igiene intima (bidet) utilizzando acqua detergente neutro, non applicando creme, ovuli o lavande. La mattina dell'esame evitare igiene intima prima del prelievo.

- **Prelievo per Tamponi faringeo**

Si possono effettuare tutti i giorni senza appuntamento e lontano da eventuali terapie antibiotiche.

- **Modalità di raccolta per esame completo urine**

Vanno raccolte, in apposito contenitore sterile, le prime urine del mattino dopo un'accurata pulizia dei genitali.

- ***Modalità di raccolta per esame colturale delle urine***

È bene raccogliere l'urina della prima minzione del mattino procedendo nel seguente modo: eseguire un'accurata pulizia dei genitali servendosi esclusivamente di acqua e sapone. Non raccogliere la prima parte del getto di urina, poi continuare ad urinare direttamente nel contenitore sterile, che dovrà essere aperto subito prima; attenzione a non toccarlo nell'interno. Chiudere con cura il contenitore e portarlo al Laboratorio di analisi nel minor tempo possibile dalla raccolta. È consigliabile effettuare l'esame culturale delle urine quando non sono in corso terapie con antibiotici o comunque siano sospese da almeno una settimana; se il medico curante ritenesse necessario eseguire comunque l'esame, si prega di informare il Laboratorio della terapia in corso.

- **Raccolta urina per esame citologico**

Si consiglia di raccogliere le urine in un contenitore a bocca larga e procedere come segue:
- Eliminare l'urina della prima mattina (al risveglio);
- Bere circa 1 litro di acqua o più in 1 ora;
- Raccogliere in un recipiente pulito (non occorre che sia sterile) tutte le urine;
- Conservare le urine in luogo fresco;
- Consegnare il campione entro le ore 11.00 al laboratorio;
- L'esame deve essere eseguito su tre campioni distinti raccolti in tre giorni consecutivi;
- I campioni devono essere consegnati al laboratorio giorno per giorno;
- Fornire al laboratorio le principali notizie cliniche utili per la diagnosi citologica.

➢ **Modalità di raccolta per catecolamine urinarie**

Eseguire la raccolta delle urine delle 24h. Evitare l'assunzione di agrumi, banane, uva e cioccolata, tè, caffè e dolci alla vaniglia, per 48 ore prima dell'esame.

➢ **Modalità di raccolta per Ac. Vanilmandelico**

Eseguire la raccolta delle urine delle 24 h. Evitare l'assunzione di noci, banane, prugne, pomodori, per due o tre giorni prima dell'esame. Segnalare eventuali farmaci assunti.

➢ **Modalità di raccolta per esame parassitologico delle feci**

Effettuare l'esame alle prime ore del mattino, prima che il paziente si sia lavato. Raccogliere una piccola quantità di materiale fecale nel contenitore della farmacia e consegnarlo al più presto al laboratorio. Per una maggiore garanzia della risposta è consigliabile eseguire il test per 3 giorni consecutivi.

➢ **Ricerca del sangue occulto nelle feci**

Raccogliere il campione di feci nel kit fornito dal laboratorio. È preferibile scegliere la parte interna del cilindro fecale. A differenza di test chimici, non sono richieste particolari limitazioni alimentari. Tuttavia, si può ugualmente consigliare una dieta ricca di scorie, ossia ortaggi, insalate, frutta, pane integrale, etc. Altri sanguinamenti: non è consigliabile eseguire il test in concomitanza con il periodo mestruale. I sanguinamenti alle gengive o al naso non costituiscono controindicazione all'esecuzione del test. Diarrea: in caso di diarrea, o turbe intestinali dovute a consumo di alcool o cibi irritanti, evitare di effettuare il test e rinviarlo al ritorno alla normalizzazione dell'alvo.

➢ **Modalità di raccolta per Scotch test**

Effettuare l'esame alle prime ore del mattino, prima che il paziente si sia lavato. Tamponare con la parte adesiva dello scotch l'orifizio anale e quindi trasferirlo su un vetrino preso in precedenza presso il laboratorio, facendolo aderire. Utilizzare scotch di tipo trasparente.

➢ **Preparazione per l'H2 BREATH TEST per lattosio/lattulosio/ Helicobacter pylori**

Per la metodica chiedere in accettazione al momento della prenotazione dell'esame

Esami in service

FILIA S.r.l. affida la fase analitica a Cerba Healthcare, tale scelta è dettata dalla necessità di garantire un adeguato livello di qualità analitica. Il laboratorio fa parte della rete come descritto nel paragrafo successivo. L'affidamento, in ogni caso, è disciplinato da contratto che prevede il rispetto reciproco di livelli di servizio stabiliti per garantire qualità ed attendibilità dei referti. Il trasporto dei campioni biologici avviene secondo tempi e temperature idonei ai fini di conservarne la stabilità.

Rete Diagnostica Romana

Il Laboratorio FILIA S.r.l. ha scelto di aderire all'aggregazione di laboratori "Rete Diagnostica Romana".
La riorganizzazione della Rete dei laboratori costituisce un nuovo modello organizzativo prevedendo di concentrare presso un "laboratorio di riferimento", da individuarsi all'interno dell'aggregazione, dei processi relativi alla fase analitica per gruppi di prestazioni.
Il laboratorio FILIA S.r.l. aderisce alla rete "Rete Diagnostica Romana".

Le strutture appartenenti alla rete "Rete Diagnostica Romana" collaborano sulla base di un programma comune relativo all'attività di esecuzione di esami di laboratorio accreditati, con alti standard qualitativi e criteri di innovazione. Gli obiettivi comuni sono quelli di promuovere e migliorare standard organizzativi e tecnologici al fine di raggiungere una standardizzazione analitica, una confrontabilità dei risultati conseguenti all'attività prestazionale, una armonizzazione dei valori di riferimento e dei criteri interpretativi che, in linea con la normativa di riferimento del settore, consenta di raggiungere la soglia prestazionale indicata come uno dei requisiti di efficienza dei servizi offerti, nell'ambito dei rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale.

Organi di tutela del paziente

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di *Cittadinanzattiva*, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è una rete costituita da cittadini comuni, ma anche da operatori dei diversi servizi e da professionisti, che si impegnano a titolo volontario.

Numeri Utili

NUMERI UTILI PER L'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

ALCOLISTI ANONIMI Tel: 06.66.36.620
AMNESTY INTERNATIONAL Tel: 06.37.51.54.03
ANLAIDS Tel: 06.48.20.999
DROGATEL Tel: 840.00.22.44
PRONTO INTERVENTO SOCIALE Tel:06.77.20.02.00
TELEFONO AMICO TOSSICODIPENDENTI Tel:06.88.40.884
TELEFONO AZZURRO Tel:19696
TELEFONO ROSA Tel:06.68.32.690
VOCE AMICA Tel:06.44.64.904

CAD - Assistenza Domiciliare
Viale di Valle Aurelia, 115/a, 00167 Roma RM – Tel. 06.68356405
Aperto al pubblico lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.00
giovedì dalle 14.30 alle 16.30
Per le richieste di attivazione, informazioni e comunicazioni:
Tel. 06 6835.6416 - 06 6835.6401
e-mail ad18@aslroma1.it

SERT - Servizio Tossicodipendenze
P.za di Santa Maria della Pietà, 5, 00135 Roma RM – tel 06.68352909

DISTRETTO 1
Centro Salute Mentale Plinio,
Via Plinio, 31 - Roma
Tel. 06 6835.5840
orari di accesso:
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00
Centro Salute Mentale Palestro
Via Palestro, 39 - Roma
Tel. 06 7730.6050
orari di accesso:
dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00
sabato dalle 8.00 alle 14.00

NUMERI DI TELEFONO DEI VARI OSPEDALI CHE EFFETTUANO PRONTO SOCCORSO

S. FILIPPO NERI (Trionfale)Tel: 06.33.061
GEMELLI (Pineta Sacchetti) Tel: 06.30.151
AURELIA HOSPITAL (Aurelio) Tel: 06.66.49.21
S. CAMILLO (Circonv. Gianicolense) Tel:06.58.701
BAMBIN GESU' (Gianicolo) Tel:06.68.591
POLICLINICO UMBERTO I Tel: 06.49.971
FATEBENEFRATELLI (Isola Tiberina) Tel: 06.68.371
S. EUGENIO C.T.O. (Eur) Tel:06.51.001
S. SPIRITO (Vaticano) Tel:06.68.351 S. PIETRO (Via Cassia) Tel: 06.33.581

Guardia Medica Roma Telefono: 06/58201030

ALTRI NUMERI DI TELEFONO

Emergenza sanitaria Polizia di Stato Carabinieri Vigili del fuoco	Tel. 112
Croce Rossa Italiana	Tel. 06 47591
Centro Antiveleni Policlinico Umberto I di Roma	06 49978000
Policlinico Gemelli	06 3054343
Servizio informazioni disabilità	Numero verde 800 810810
Regione Lazio	Numero verde 800 012283

URP Regione Lazio	Via R. Raimondi Garibaldi 7 - 00145 ROMA Apertura al pubblico: lunedì-venerdì 8.30-13.00 / 14.30-17.00 e-mail: urp@regione.lazio.it Tel. 800 01 22 83 (24 h / tutti i giorni) Fax 06 51683840 ReCup Numero verde 80 3333 (link) Comune di Roma
URP Comune di Roma	chiamaroma 060606
Protezione Civile - Comune di Roma	Tel. 06.6710920
Polizia Municipale – Comune di Roma	Tel. 06.6769

Accesso delle organizzazioni di volontariato e del servizio sociale

FILIA S.r.l. collabora con le organizzazioni di accoglienza se richiesto: con i servizi sociali pubblici territoriali; i servizi affidati a professionisti o operatori appartenenti alle predette organizzazioni.
I Servizi vengono conferiti a richiesta o su manifesta e rilevata esigenza da parte della direzione dello FILIA S.r.l. e possono variare dai prelievi a domicilio, all'assistenza in sala prelievi, all'assistenza sanitaria e non sanitaria a soggetti fragili o affetti da gravi patologie in tutte le fasi di erogazione del servizio,
Per informazioni sulle Organizzazioni di volontariato attive a Roma si invita a consultare il sito del comune di Roma.

Standard di qualità e verifica dei risultati

Il laboratorio si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.
La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità. Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione semestrale da parte del Resp. Gestione Qualità e Direzione	Nessun reclamo presentato nel 2025
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti su numero utenti	≥ al 10 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione	18% annuale

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Guida ai servizi in accettazione
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Organigramma aggiornato in accettazione
Identificazione operatori	Tutto il personale del presidio è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Tutto il personale è dotato di cartellino identificativo

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ	Tempi di attesa inferiori ai 15 minuti per il 99% delle accettazioni

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	Audit interno nessuna NC/osservazione rilevata Riesame Direzione

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Formazione del personale – competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Conteggio triennale 2023-2025 crediti ECM
Formazione del personale – competenza	N° corsi dedicati alla formazione	Almeno 2 corsi in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Effettuati 6 corsi formazione nell'anno 2025 più corsi ECM effettuati dal personale sanitario

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Consegna referti	Rispetto tempi medi di rilascio risposte previste da carta dei servizi	95% Consegne puntuali	Customer Satisfaction SGQ	100 % di tempi rispettati
Consegna copia Referto	N. giorni di attesa dalla richiesta del referto alla consegna	Entro 1 gg	Customer Satisfaction SGQ	Tempi rispettati

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete/disservizi/campioni non conformi	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati	Nessun paziente richiamato per campione insuff./mancante o campione emolizzato/coagulato o anagrafica errata
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	Nessun guasto /fermo macchina nel 2025
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti	< 2	Registro NC	Nessun ordine incompleto o errato

Data: 12.01.2026

Amministratore Unico

La Direzione Tecnica