

CARTA DEI SERVIZI

CAN.BI.AS. LABORATORIO ANALISI CLINICHE CARAVAGGIO SRL

Sede Operativa: SARDONE

Via Monte Cervialto, 75 – 00139 Roma
tel. 06.8176919 – e-mail: info.sardone@bianalisi.it
sito: www.bianalisi.it

	CARTA DEI SERVIZI	Rev.08 del 17.08.2026
---	-------------------	--------------------------

Documento elaborato sulla base delle Linee guida regionali per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari della Regione Lazio (DCA U00311/2014) e del format aziendale fornito.

REFERENTI DELLA STRUTTURA

Legale Rappresentante: Dott. Giuliano Caslini

Direttore Tecnico del Laboratorio: Dott. Roberto Nemesio, Biologo Specialista in Genetica medica, iscr.
Ord. Naz. Biologi n° AA018529

Responsabile/referente reclami: Sig.ra C. Alessandroni, Responsabile dell'accettazione

INDICE

- 1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
- 2. SERVIZI, PRESTAZIONI E MODALITÀ DI ACCESSO
- 3. PERCORSI ASSISTENZIALI
- 4. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E TUTELA DEI CITTADINI
- 5. DIRITTI E DOVERI
- 6. RIFERIMENTI

SEZIONE I – PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

PRESENTAZIONE

La CAN.BI.AS. LABORATORIO ANALISI CLINICHE CARAVAGGIO SRL – sede operativa di SARDONE Via Monte Cervialto, 75 è una struttura sanitaria privata accreditata, appartenente al Gruppo Bialalisi.

La struttura eroga prestazioni di medicina di laboratorio, avvalendosi di personale qualificato e di tecnologie adeguate.

La presente Carta dei Servizi informa gli utenti sull'organizzazione della struttura, sui servizi e sulle prestazioni disponibili, sulle modalità di accesso, sugli standard di qualità adottati e sugli strumenti di tutela. Costituisce inoltre un impegno della struttura verso gli utenti e uno strumento di miglioramento continuo.

AUTORIZZAZIONE, ACCREDITAMENTO E SISTEMA QUALITÀ

La struttura ha ottenuto l'Autorizzazione e l'Accreditamento definitivo con DCA U00306/2012 per l'attività di Laboratorio generale di base. Con Deliberazione della Giunta n. 216 del 12/04/2024 il Laboratorio è stato oggetto di fusione con Can.Bi.As. Laboratorio Analisi Cliniche Caravaggio S.r.l.

Per la gestione dei requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e dei requisiti di accreditamento secondo il DCA 469/2017, la struttura ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.

Il Laboratorio è parte della Rete Bialalisi Lazio e pertanto la fase analitica viene effettuata dal laboratorio capofila con sede in Via Accademia degli Agiati, Roma (Caravaggio).

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Laboratorio si sviluppa al piano terra di un edificio in muratura. All'ingresso possono accedere anche pazienti disabili, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche. All'occorrenza è presente anche un montascale a cingoli modello LG2004 per raggiungere i locali del Centro stesso.

La maggior parte dei locali è dotata di ampie finestre che assicurano sufficiente aerazione naturale; nei locali privi di aerazione naturale è installato un impianto di immissione ed estrazione forzata dell'aria.

La responsabilità del Laboratorio è del Direttore Tecnico. Il Centro persegue come obiettivo principale la soddisfazione degli utenti, attraverso l'ottimizzazione dei rapporti organizzativi, il coinvolgimento, la motivazione e l'aggiornamento del personale e la trasparenza dei processi aziendali.

Costituiscono elementi qualificanti della struttura un patrimonio strumentale adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica e la presenza di personale qualificato.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e rispetto: L'erogazione del servizio è ispirata a un'eguale considerazione per ogni persona, nel rispetto della dignità e delle specificità individuali, senza distinzioni di etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche o psichiche.

Imparzialità e obiettività: Ogni persona che presta servizio opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: La struttura assicura la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o interruzione, la continuità può essere assicurata anche mediante collaborazione con strutture esterne controllate e certificate.

Diritto di scelta: Ogni persona, ove consentito dalle normative vigenti, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla struttura prescelta.

Partecipazione: È garantito il diritto dell'utente a collaborare, mediante osservazioni, suggerimenti e reclami, al miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia: Il servizio è erogato perseguendo efficienza organizzativa ed efficacia tecnica, anche attraverso l'ascolto degli utenti e l'aggiornamento rispetto all'evoluzione scientifica.

Trasparenza: Sono rese disponibili le informazioni relative alle tipologie di esami, alle modalità di esecuzione, ai tempi di risposta e alle tariffe applicate.

VISIONE, MISSIONE E OBIETTIVI

Visione: fare del Centro un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi di laboratorio. La strategia è perseguita attraverso il reinvestimento nelle risorse tecnologiche e nelle persone, il mantenimento di elevati livelli di qualità delle prestazioni tecniche e l'eccellenza nell'erogazione dei servizi.

Missione: contribuire a migliorare la salute dei pazienti; assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale; assicurare buona pratica professionale; operare secondo procedure operative standard riconosciute; promuovere crescita professionale e motivazione dei collaboratori; operare in ambiente adeguato; rispettare le esigenze dei pazienti e misurarne la soddisfazione; garantire il segreto professionale; fornire informazioni e assistenza; utilizzare tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Obiettivi: migliorare continuamente servizi, processi e prestazioni mediante piani e azioni con obiettivi misurabili, verificati nell'ambito del riesame annuale della Direzione.

SEZIONE II – SERVIZI, PRESTAZIONI E MODALITÀ DI ACCESSO**SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO**

Finalità: erogare prestazioni di medicina di laboratorio nell'ambito dell'attività di Laboratorio generale di base, garantendo appropriatezza, qualità tecnica, riservatezza e informazione all'utente.

Responsabile: Dott. Roberto Nemesio, Direttore Tecnico del Laboratorio.

Sede: Via Monte Cervialto, 75 – 00139 Roma.

CONTATTI

Telefono 06.8176919; email info.sardone@bianalisi.it; sito web Bianalisi – struttura Laboratorio Analisi Sardone.

ORARI

- Apertura laboratorio: lunedì–venerdì 7:30–12:30 e 15:30–17:30; sabato 7:30–12:00.
- Prelievi: lunedì–sabato 7:30–10:00.
- Ritiro referti: lunedì–venerdì 10:00–12:30 e 15:30–17:30; sabato 10:00–12:00.

PRESTAZIONI EROGATE

La documentazione disponibile individua le seguenti principali aree di esami: Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Microbiologia, Immunologia, Allergologia e Tossicologia. Per alcune prestazioni particolari sono previste modalità concordate di accesso, tra cui Curva da Carico di Glucosio e Breath test; spermiogramma.

L'elenco completo degli esami, i relativi tempi di consegna e le tariffe sono messi a disposizione dell'utenza presso l'accettazione/CUP.

ACCESSO E PRENOTAZIONE

L'accesso ordinario alle prestazioni è regolato dall'ordine di precedenza determinato dal numero dell'eliminacode: tramite il totem posto all'esterno l'utente accede alla sala d'attesa con il numero visualizzato sul display.

Per gli esami del sangue non è necessaria la prenotazione, salvo specifiche prestazioni che richiedono organizzazione o preparazione particolare. Per tali prestazioni la prenotazione è concordata telefonicamente con l'accettazione.

Per le prestazioni convenzionate l'utente deve presentare la richiesta del medico curante e corrispondere il ticket ove dovuto.

PREPARAZIONE E DOCUMENTAZIONE

Per il prelievo ematico è necessario presentarsi a digiuno. La struttura mette a disposizione fogli informativi sulla preparazione e sull'esecuzione di alcuni esami; il personale di accettazione è disponibile per chiarimenti.

Presso l'accettazione sono disponibili informazioni relative alle prestazioni, alle tariffe e alle modalità di preparazione di alcuni esami particolari, nonché alle modalità di conservazione dei campioni biologici raccolti a domicilio.

PRELIEVO DOMICILIARE

Su richiesta vengono effettuati prelievi a domicilio. Le richieste devono essere effettuate almeno il giorno lavorativo precedente.

PAGAMENTO, ESENZIONI E TARIFFE

Per le prestazioni convenzionate il ticket, ove dovuto, viene corrisposto direttamente all'accettazione; viene rilasciata regolare fattura. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, carta di credito o assegno bancario. Le modalità e le condizioni delle esenzioni sono applicate secondo la normativa vigente e verificate in fase di accettazione.

REFERTI

I referti sono consegnati nei tempi stabiliti e comunicati all'accettazione sul foglio di ritiro. Le risposte urgenti vengono consegnate in giornata, compatibilmente con i tempi tecnici necessari all'esecuzione.

Il referto viene consegnato all'interessato o a persona autorizzata munita di delega. È possibile richiedere la consultazione dei referti online al momento dell'accettazione; in tal caso vengono fornite credenziali per la consultazione, disponibile per 30 giorni.

In caso di mancato ritiro dei referti entro 30 giorni dalla data prevista, l'assistito è tenuto al pagamento per intero del costo della prestazione, anche se esente, secondo quanto riportato nella Carta precedente della struttura e richiamato dalla Legge n. 296/2006.

PRIVACY

Durante l'accettazione l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali. I dati sono conservati secondo la normativa vigente e sono tutelati dal segreto professionale e dal diritto alla riservatezza. A maggiore tutela, il paziente viene chiamato dal personale con il numero assegnato dall'accettazione.

SERVIZI NON SANITARI E ACCESSIBILITÀ

La zona di accoglienza è separata da quella operativa. La sala di attesa dispone di comode sedute ed è presente un servizio igienico anche per disabili.

Sono previsti percorsi agevolati per persone con disabilità e l'eliminazione delle barriere architettoniche.

COME RAGGIUNGERCI

Indirizzo: Via Monte Cervialto, 75 – 00139 Roma.

Metropolitana: Linea B1, stazione “Ionio”, quindi a piedi in direzione Via di Val Melaina e successivamente Via Monte Cervialto, per circa 800 metri.

Autobus: linee C5, 38, 80, 90, 93.

SEZIONE III – PERCORSI ASSISTENZIALI**PERCORSO 1 - ESAMI DI LABORATORIO CON ACCESSO IN STRUTTURA**

1. Accesso alla struttura e acquisizione del numero tramite eliminacode; attesa in sala dedicata.
2. Accettazione: verifica della richiesta/prescrizione ove necessaria, eventuale ticket, informazione su preparazione, tempi e modalità di ritiro.
3. Prelievo o raccolta del campione secondo la prestazione richiesta; per il prelievo ematico è previsto il digiuno.
4. Fase analitica presso il laboratorio capofila di Via Accademia degli Agiati, Roma (Caravaggio).
5. Produzione e disponibilità del referto nei tempi comunicati all'accettazione; per le urgenze, consegna in giornata compatibilmente con i tempi tecnici.
6. Ritiro del referto da parte dell'interessato o delegato; possibilità di consultazione online previa richiesta.

Condizione di accesso: Per le prestazioni in accreditamento con SSN è richiesta la prescrizione del medico curante.

Coordinamento/responsabilità: Direttore Tecnico del Laboratorio, Dott. Roberto Nemesio. Per gli aspetti di accettazione il riferimento operativo è il personale di accettazione.

PERCORSO 2 – PRELIEVO DOMICILIARE

1. Richiesta del prelievo domiciliare alla struttura.
2. Programmazione del servizio: la richiesta deve pervenire almeno il giorno lavorativo precedente.
3. Esecuzione del prelievo presso il domicilio, secondo le modalità organizzative della struttura.
4. Trasferimento e gestione del campione secondo le procedure applicabili.
5. Esecuzione della fase analitica presso il laboratorio capofila e successiva disponibilità del referto.

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E TUTELA DEI CITTADINI

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

La struttura pone al centro dell'attività i bisogni e la domanda di salute dei pazienti e si impegna a garantire risposte appropriate ed efficaci, nel rispetto della dignità, delle opinioni personali e della riservatezza.

- Presenza di personale qualificato.
- Audit periodici.
- Formazione e aggiornamento continuo del personale.
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti.
- Collaborazione e disponibilità del personale medico.
- Mantenimento di ambienti puliti, sani e accoglienti.

TABELLA DEGLI STANDARD

Area in esame	Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accesso	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Accesso	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato e adeguata segnaletica	Percezione della qualità > 90% tramite questionario
Accesso	Abbattimento barriere architettoniche	Percorsi facilitati e abbattimento delle barriere	Reclami < 1
Relazioni con gli utenti	Facile riconoscibilità del personale	Personale dotato di cartellino di riconoscimento	Non conformità < 1
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione osservazioni/reclami	Modulistica in accettazione	Reclami < 5
Segnalazione disservizi	Risposte alle osservazioni/reclami	Tempo di risposta ai reclami	Entro 15 giorni
Soddisfazione utenti	Livello di gradimento dei servizi	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della qualità > 80% tramite questionario
Rispetto privacy	Tutela dei dati personali	Richiesta consenso al trattamento dei dati	Consensi secondo Reg. UE 2016/679
Fase preanalitica	Informazione preventiva	Consegna opuscoli informativi per la preparazione agli esami	Opuscoli sempre aggiornati

Fase analitica	Controlli di qualità	CQI e VEQ	Risultati sempre attendibili
Fase post-analitica	Rispetto tempi di refertazione	Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto della tempistica indicata nel foglio di ritiro

MECCANISMI DI TUTELA – RECLAMI E SEGNALAZIONI

La struttura garantisce la funzione di tutela dell'utente attraverso la possibilità di presentare reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la funzionalità delle prestazioni. Il reclamo può essere presentato compilando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione, verbalmente, tramite lettera oppure mediante segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica.

Referente per i reclami: Sig.ra C. Alessandroni, Responsabile dell'accettazione.

Il Legale Rappresentante provvede alla gestione delle problematiche nel più breve tempo possibile e informa il paziente quando il reclamo non è anonimo. Nei casi di mancata immediata soluzione viene predisposta un'attività istruttoria e il paziente riceve risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro.

Le segnalazioni anonime sono prese in considerazione quando ritenute utili al miglioramento del servizio. Reclami, segnalazioni e suggerimenti sono registrati e analizzati e possono concorrere alla revisione della presente Carta.

PARTECIPAZIONE E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'utente può formulare osservazioni e suggerimenti. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio tramite questionari e utilizza i reclami e i risultati dei controlli di qualità come elementi di monitoraggio e miglioramento.

DIRITTI E DOVERI

L'utente ha diritto di:

- ricevere il miglior servizio possibile, con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- usufruire di un'assistenza professionale e personalizzata;
- ricevere informazioni complete sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- ricevere le informazioni necessarie per essere effettivamente informato;
- essere informato sulle possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche presso altre strutture;
- alla riservatezza dei dati e delle circostanze inerenti alla propria condizione;
- formulare reclami, che devono essere raccolti, esaminati e riscontrati.

L'utente ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile e rispettoso dei diritti degli altri utenti e collaborare con il personale;
- fornire informazioni chiare e precise;
- rispettare ambienti, attrezzature e arredi;
- evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- rispettare il divieto di fumare;
- segnalare eventuali disfunzioni al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

ORGANISMI ESTERNI DI TUTELA

L'Utente può inoltre rivolgersi, per informazioni, orientamento e tutela dei propri diritti in ambito sanitario, al Tribunale per i Diritti del Malato (TDM) di Cittadinanzattiva, attraverso il punto di riferimento regionale del Lazio – PIT Salute.

Cittadinanzattiva Lazio APS – Tribunale per i Diritti del Malato / PIT Salute

Sede: Via Ariosto 3, 00185 Roma, presso ASL Roma 1

Telefono: 06 86797475

Orari: dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00, su appuntamento

E-mail: pitroma.ca@gmail.com

Segnalazioni online: <https://segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it/>

Sito web: <https://lazio.cittadinanzattiva.it/>

Il Tribunale per i Diritti del Malato offre informazione, orientamento e tutela dei cittadini in ambito sanitario, anche con riferimento a liste di attesa, ticket, qualità dei servizi e diritti dei pazienti.

RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001.
- DPCM del 19/05/1995 – “Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”.
- DPCM del 27/01/1994 – “Principi fondamentali dell’erogazione dei servizi”.
- DCA U00311 del 06/10/2014 – “Linee guida per l’Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio”.
- D.L. 517/93 – “Controllo di qualità delle prestazioni erogate”.
- Circolare Ministero della Salute n. 5443 del 22.02.2020.

APPROVAZIONE

La presente Carta dei Servizi è predisposta sulla base della documentazione aziendale disponibile e del format aziendale fornito, con articolazione coerente con le quattro sezioni indicate dal DCA U00311/2014.

Data revisione: 17.08.2026

Timbro e firma Direzione Tecnica:



Dott. Roberto Nemesio

Timbro e firma Legale Rappresentante: _____

Dott. Giuliano Caslini

Firmato digitalmente da: Giuliano Caslini
Data: 10/09/2026 14:48:22