

CARTA DEI SERVIZI

DI

CRABioN SRL

CHI SIAMO

Il Laboratorio CRABioN s.r.l. è un'azienda privata accreditata dal 2014 in base ai requisiti specificati dalla Regione Umbria che assicura a privati, enti e aziende, servizi e prestazioni sanitarie; offre un servizio altamente qualificato attraverso analisi specialistiche ad elevato contenuto tecnologico e professionale sia con scopi di prevenzione e diagnosi che con scopi di ricerca.

LA NOSTRA MISSION

La nostra missione è fornire risposte tempestive, accurate ed efficaci ai quesiti diagnostici dei clienti, poiché la loro salute è la nostra prima preoccupazione. Vogliamo garantire continuità e congruità del livello qualitativo delle prestazioni offerte e ci impegniamo a lavorare con impegno e professionalità e ad utilizzare le tecnologie più innovative.

LA NOSTRA VISION E LA NOSTRA POLITICA

L'attività del Laboratorio Crabion è volta al continuo miglioramento e all'innovazione tecnologica. CRABION S.R.L. pone come scopo principale della propria attività di:

- osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti “contrattuali” al fine di raggiungere la piena soddisfazione dell'utente;
- ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati mediante la loro pianificazione e costante monitoraggio al fine di soddisfare i bisogni dell'utente;
- valutazione dell'analisi del contesto interno ed esterno e delle parti interessate come parte integrante della pianificazione del proprio sistema di gestione;
- valutazione e gestione costante dei rischi relativi alla gestione del laboratorio;
- promuovere cooperazione e rafforzare la ricerca e l'innovazione per dare piena attuazione alla centralità dell'utente;
- migliorare l'integrazione con l'utente e con le parti interessate, nell'individuazione delle sue esigenze e aspettative e delle azioni volte alla sua soddisfazione;
- individuazione di indicatori di prestazione che ne misurino il grado di efficacia e efficienza e attribuzione di obiettivi;
- impegno costante nella prevenzione di eventi avversi e delle non conformità;
- perseguimento di una collaborazione assidua e costante con fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato;
- Migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità.

Per raggiungere tale obiettivo CRABION SRL ha deciso di intraprendere la Politica della Qualità che si basa essenzialmente sui seguenti principi:

- √ Garanzia all'utente della corretta esecuzione dei servizi;
- √ Efficacia degli interventi nell'ottica della prevenzione dei rischi;
- √ Ottenimento dei risultati economici previsti, garantendo comunque un elevato livello qualitativo dei servizi stessi;
- √ Abbattimento dei costi della "non qualità" in tutte le attività svolte;
- √ Ricerca della soddisfazione dell'utente;
- √ Ricerca del miglioramento continuo;
- √ Formazione e aggiornamento continuo del personale e dei collaboratori come strumento per il raggiungimento del successo della Comunità;
- √ Coinvolgimento del personale e dei portatori di interesse.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra il cittadino-utente e la Crabion. In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e partecipazione dei cittadini-utenti: il fine è quello di perseguire la soddisfazione del cliente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

Va precisato, inoltre, che ciò che si leggerà in questa "Carta" è solo una parte delle attività svolte dagli operatori; sono state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità per l'utente ed escluse quelle attività interne ai servizi, che sono di carattere organizzativo-gestionale che garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte all'utenza.

PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta" attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed in particolare:

- **Uguaglianza:** a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute;
- **Imparzialità:** a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo e equanime, sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nell'ambulatorio nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.
- **Rispetto:** ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

- **Partecipazione:** il cittadino utente ha diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio;
- **Efficacia ed efficienza:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività;
- **Continuità:** l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.

SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

Il servizio di medicina di Laboratorio è accreditato con il servizio sanitario della regione Umbria. L'equipe tecnica è composta da biologi, tecnici di laboratorio, infermieri professionali e medici. Il personale sanitario dei Punti Prelievo è costituito da operatori sanitari. Tutti i collaboratori sanitari di Crabion srl seguono i corsi di aggiornamento previsti dalla normativa del settore sanitario (ECM).

Il Laboratorio Crabion è presente in varie zone dell'Umbria come **punto prelievo:** Terni e Orvieto (c/o Cidat), Gualdo Tadino (c/o Crabion Diagnostics), Gubbio (c/o Euromedica), Umbertide, Città della Pieve (Medisport Center), Perugia (c/o Fisiocam, Medisport Center, Medicina Umbra, Cemer, Pelvic Point, Poliambulatorio Pineta, Sinergia, Fisiosalus), Foligno (c/o Punto Salute).

Settori analitici:

- Allergologia
- Autoimmunità
- Batteriologia
- Biochimica clinica e specialistica
- Biologia molecolare
- Citogenetica
- Ematologia e coagulazione
- Endocrinologia
- Farmaci
- Genetica
- Patologia clinica
- Sierologia infettiva
- Tossicologia clinica
- Tossicologia forense

Il Laboratorio Crabion ha una Sezione dedicata **all'Analisi tossicologica su matrici cheratiniche (capelli, peli pubici, ascellari, ecc)**; si eseguono dosaggi di droghe d'abuso, alcool, farmaci sia con finalità medico legali sia per indagini a scopo privato. Della stessa è attivo un servizio on line (vedi sito www.crabion.it).

Il Laboratorio offre inoltre un servizio efficace e flessibile di **Medicina del lavoro**, pronto a rispondere a tutte le esigenze aziendali.

Presso il Laboratorio CRABION sono disponibili i test per SARS-COV-2:

- **Test sierologico SARS-COV-2** quantitativo (IgG e IgM) e qualitativo
- **Tampone molecolare SARS-COV-2**
- **Tampone rapido antigenico SARS-COV-2**

In questo caso è richiesta la prenotazione e la ricetta medica (per il solo tampone molecolare).

ACCESSO AL SERVIZIO

I prelievi vengono effettuati in laboratorio tutte le mattine dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **07:45** alle ore **13:00** e dalle **15:00** alle **18:00**, e il **sabato** dalle **7:45** alle **11:00**, anche su prenotazione. Per quanto riguarda le analisi i prelievi domiciliari, le prestazioni di ostetricia (pap-test, tamponi vaginali, cervicali ed uretrali) e i prelievi per le analisi tossicologiche su matrici cheratiniche è invece necessaria la prenotazione; per la prenotazione gli utenti possono accedere con le seguenti modalità: telefonica (contattando il centro e/o i punti prelievo) o di persona.

In occasione delle festività, gli orari ridotti delle attività e i giorni di chiusura dei Punti Prelievo vengono tempestivamente comunicati per mezzo di cartelli.

CONSEGNA RISULTATI

I referti possono essere ritirati tutte le mattine dal **lunedì** al **sabato** dalle ore **11:00** alle ore **13:00** e nel pomeriggio dalle ore **15:00** alle ore **18:00**.

La data di consegna del referto viene calcolata sulla base dei tempi di consegna in funzione del tipo di analisi richiesto: le analisi di routine vengono refertate in 24-48h; le analisi di specialistica necessitano di tempi di attesa da 2 a 15 o più giorni.

I referti saranno consegnati direttamente all'utente (tramite presentazione di un documento d'identità valido) o a terze persone in possesso di specifica delega (compilazione del tagliando consegnato). In ogni caso il referto verrà consegnato in busta chiusa.

Nella sezione "Referto On-Line" del tagliando sono fornite al paziente le credenziali per accedere al referto dal sito: www.crabion.it.

Il giorno di chiusura è il **sabato pomeriggio e la domenica**.

Il **listino prezzi** di tutte le prestazioni erogate è disponibile e consultabile presso la struttura.

Il Laboratorio Crabion utilizza **fornitori in outsourcing** per alcune tipologie di analisi; i due principali fornitori di servizi in outsourcing sono:

SYNLAB ITALIA srl
Eurofins Genoma Group

AUTORIZZAZIONI:

- Autorizzazione N. SP/165 del 04/02/2015 del Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali, Direzione Generale dei Farmaci e dei Dispositivi Medici, Ufficio Centrale stupefacenti.
- Autorizzazione Regionale n° 4650 del 15/05/09
- Accreditamento regionale n. 7800 del 27/07/2017

REFERENZE:

Il Laboratorio CRABioN vanta anni di collaborazioni con Istituti e Dipartimenti Universitari ed Ospedalieri (Dipartimento di Medicina – sez. MIAMA di Perugia; Clinica Ostetrica e Ginecologica di Perugia; Struttura Complessa di Gastroenterologia, Dipartimento di Scienze Mediche e Biologiche Università di Udine) nell’ambito di protocolli di studio clinici e progetti di ricerca e con strutture istituzionali pubbliche (Procura di Perugia, Tribunale di Perugia e Commissione Medica Patenti, Ministero degli Interni).

Il Laboratorio Crabion è un’azienda con Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001-2015.

PARTECIPAZIONE, TUTELA E GARANZIA PER IL PAZIENTE

Il Laboratorio garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. Il laboratorio si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi segnalati e la rilevazione del livello di soddisfazione percepito, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi.

Il laboratorio Crabion Srl applica i diritti del paziente all’assistenza sanitaria, anche transfrontaliera ove applicabile. In particolare garantisce:

- ✓ Il rispetto della privacy: Al cittadino che entra in contatto con medici e strutture sanitarie deve essere garantita la più assoluta riservatezza e dignità
- ✓ Il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso alla struttura, sulle attività ed i processi sanitari dell'organizzazione
- ✓ Ricevere informazioni che permettano al paziente di esprimere un consenso informato relativamente ad alcuni tipi di analisi; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti all'esecuzione dei test.
- ✓ La qualità delle prestazioni adeguate al proprio stato di salute
- ✓ Il diritto del paziente ad essere assistito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche
- ✓ Il diritto dei cittadini disabili all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- ✓ Un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter amministrativo
- ✓ Diritto di sospensione delle prestazioni

CONTROLLO QUALITA'

Il laboratorio Crabion SRL è fornito di una strumentazione idonea, moderna e in gran parte automatizzata sottoposta a costanti controlli. Questo ci permette di garantire all'utente un'elevata qualità nell'erogazione del servizio e la massima garanzia di affidabilità del dato analitico.

Il laboratorio nella fase analitica prevede due specifici macro processi di controllo, il Controllo di Qualità Interno (CQI) e la Verifica Esterna di Qualità (VEQ), come monitoraggio costante a scopo ultimo di un'informazione molto attendibile sulla stabilità del sistema di misura e quindi sulla sua precisione.

PRECAUZIONI PER INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA

Il laboratorio mette in atto le precauzioni standard secondo le "Linee guida di prevenzione della trasmissione delle infezioni nell'ambito sanitario", ovvero adotta misure per l'assistenza di tutti i pazienti indipendentemente dalla diagnosi o dal presunto stato infettivo dello stesso.

Le *precauzioni standard* comprendono:

- ✓ l'igiene delle mani,
- ✓ l'uso dei guanti,
- ✓ l'uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI),
- ✓ l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni
- ✓ la collocazione del paziente,
- ✓ le procedure di sanificazione ambientale,
- ✓ la gestione dei dispositivi medici,
- ✓ il trattamento dei rifiuti

Il laboratorio, lavorando su appuntamento, garantisce che i pazienti non rimangono in una sala d'attesa affollata e per periodi prolungati, che le attrezzature vengano adeguatamente sanificate tra un paziente e l'altro e che i locali vengano accuratamente areati frequentemente.

Inoltre dal 2020 il laboratorio CRABION SRL ha adottato tutte le misure necessarie a contrastare la contaminazione da Covid 19.

PRIVACY

Il Laboratorio Crabion Srl ha adeguato sia il proprio sistema informatico che cartaceo alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” GDPR (successivo al “Codice Privacy” D. Lgs 196/03).

Questo regolamento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

L'indirizzo e-mail del laboratorio Crabion Srl, Titolare del trattamento dei dati personali raccolti in persona del suo legale rappresentante pro-tempore è info@crabion.it.

Il DPO a cui i pazienti si possono rivolgere per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti dal regolamento europeo è Floridi Emanuela email: info@cranion.it.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Il laboratorio garantisce tutte le informazioni agli utenti attraverso il personale del Front office e la carta dei servizi

Il centro pone al centro dell'attenzione la soddisfazione dell'utente garantendo impegni e programmi legati ad aspetti organizzativi sanitari, all'erogazione del servizio, agli ambienti di lavoro e al personale/professionisti altamente specifico.

Si pone una particolare attenzione ai seguenti indicatori di qualità:

AREA	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
Aspetti legati all'organizzazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo di procedure standardizzate per quanto riguarda il personale sanitario - Utilizzo di linee guida e protocolli accreditati da comunità scientifiche nazionali e internazionali
Aspetti legati alla prestazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto del regolamento comunitario in merito a riservatezza e trattamento dei dati degli utenti - Tempi di esecuzione del prelievo rapidi (max 10 -15 min di attesa) - Tempo di attesa consegna referti: <ul style="list-style-type: none"> esami di routine: 24-48h esami in service: dipende dal tipo di esame .
Aspetti legati alla soddisfazione dell'utente	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo massimo di risposta scritta ai reclami: 10 giorni - Analisi annuale dei valori emersi dalla customer satisfaction (esito positivo >80%)
Aspetti legati al personale/professionisti operanti nel laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> - Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria - Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare - Rispetto delle direttive interne dello studio e agli accordi contrattuali
Aspetti legati all'ambiente di lavoro e alle tecnologie	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro - Rispetto delle manutenzioni ordinarie e puntuale gestione delle manutenzioni straordinarie delle attrezzature

IL NOSTRO STAF

Legale Rappresentante
Direttore sanitario
Responsabile sez. Tossicologia
Responsabile sez. Citoistopatologia
Analista
Analista
Analista
Analista
Analista
Analista
Ostetrica
Infermiera
Infermiera
Amministrazione

Dott. Alessandro Floridi
Dott.ssa Emanuela Floridi
Dott. Andrea Lazzarini
Dott.ssa Elisa Bartoccini
Dott.ssa Giovanna Iannicca
Dott.ssa Chiara Cosucci
Dott. Massimiliano Stillitano
Dott. Giacomo Cascianelli
Dott.ssa Claudia Pedroni
Dott.ssa Alessia Gherardi
Dott.ssa Martina Ciampoletti
Dott.ssa Elisabetta Adorisio
Dott.ssa Nicoletta Lupidi
Mauro Zuccaccia, Andrea
Matteucci, Francesco Baldari

Informazioni/prenotazioni

Tel. 0755173544

E mail: info@crabion.it

Tutte le informazioni sul centro sono riportate nel sito internet

www.crabion.it

UBICAZIONE DEL LABORATORIO CRABION SRL

La struttura è sita in Via Amilcare Ponchielli, 8 06073 Corciano (Perugia)