



CARTA DEI SERVIZI

www.rdi.me

CARTA DEI SERVIZI

29 febbraio 2016 - Rev. 7

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi rappresenta il patto tra il Laboratorio **RDI Srl - Rete Diagnostica Italiana** - ed i propri Clienti, per la qualità dei servizi erogati. Con tale patto, RDI si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi riportati nella Carta dei Servizi stessa ed a renderlo sempre più adeguato alle richieste dei propri Clienti. Per i servizi erogati da RDI è assicurato il rispetto dei Principi Fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “PRINCIPI SULL’EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI” (G.U. 22.02.1994 n.43). Tutti i dati e le informazioni in possesso di RDI inoltre, sono assoggettati al D.L. n. 196 del 30.06.2003 denominato “CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI” e sue modifiche ed integrazioni.

Principi Fondamentali:

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti. Nessuna distinzione deve essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, ed opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia, ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di irregolarità o interruzione del servizio devono essere gestiti dai soggetti erogatori adottando misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

L'Utente ha il diritto di scegliere, nel rispetto della legislazione vigente, tra i soggetti che erogano il servizio di cui necessita, quello di suo gradimento.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. I soggetti erogatori adottano misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRESENTAZIONE

La Società RDI srl - Rete Diagnostica Italiana nasce come Laboratorio di Analisi Cliniche, non aperto al pubblico, per l'esecuzione della fase analitica del processo di erogazione di servizi di medicina di laboratorio, per i laboratori afferenti alla rete ed è conforme ai requisiti espressi dalla Delibera della Giunta Regionale del Veneto n° 4052 del 11/12/2007 (secondo il modello organizzativo B della normativa di riferimento); inoltre RDI srl fornisce Service di Laboratorio per esami specialistici.

La concentrazione della fase analitica presso una struttura dedicata avviene sulla spinta dell'esigenza di migliorare l'utilizzo e la gestione delle risorse secondo principi di flessibilità, efficienza e ottimizzazione e conseguire quindi un ulteriore miglioramento della qualità delle prestazioni erogate. Il Service di Laboratorio si è infatti dimostrato, anche a livello internazionale, una consolidata esperienza scientifica e commerciale. RDI srl si propone quindi ai propri Clienti (laboratori di rete e laboratori in service) come una grande entità operativa, avente proprie risorse umane, tecnologiche, strutturali ed organizzative, necessarie allo svolgimento della fase analitica relativa a molteplici settori di medicina di laboratorio.

La Struttura è in grado di fornire il servizio di esecuzione di tutte le analisi cliniche previste dal Tariffario Nomenclatore Regionale per conto di Strutture Sanitarie pubbliche e private, Poliambulatori, Case di Cura e società di Medicina del Lavoro che ne facciano richiesta. Essa inoltre, è in grado di fornire un servizio preciso, efficace, sicuro e rapido grazie all'utilizzo di apparecchiature ad alta innovazione tecnologica e ad un efficiente sistema informatizzato di gestione, validazione e trasmissione dei dati analitici.

Presso il laboratorio RDI srl è possibile ottenere prestazioni di:

- *Chimica Clinica (Enzimi, Metaboliti, Proteine Specifiche, Farmaci, Droghe d'abuso)*
- *Immunometria (Ormoni, Marcatori Tumorali, Diagnostica delle Epatiti)*
- *Immunoenzimatica (Anticorpi e antigeni di Agenti Infettivi, Autoimmunità, Allergie, Intolleranze Alimentari)*
- *Elettroforesi (Capillare e su gel di Agarosio per lo studio delle Proteine e degli Isoenzimi)*
- *Cromatografia (Diagnostica delle Emoglobinopatie, del Diabete e degli Abusi Alcolici)*
- *Ematologia, Immunoematologia e Citofluorimetria*
- *Coagulazione e diagnostica delle trombofilie*
- *Analisi dei gas ematici e dei derivati delle emoglobine*
- *Analisi chimico-fisica e del sedimento delle urine*
- *Microbiologia, Parassitologia, Microbiologia molecolare*
- *Cromatografia Liquida, Gascromatografia, Spettrometria di Massa e di Assorbimento Atomico per Tossicologia Occupazionale*
- *Citologia Diagnostica e Istopatologia*
- *Citogenetica e Genetica Molecolare*

Il laboratorio RDI srl è strutturato secondo settori funzionali ed aree di responsabilità autonome al fine di favorire la flessibilità operativa e l'efficienza dell'intero sistema aziendale. Gli standard professionali sono altamente qualificati grazie alla pluriennale esperienza e alla costante attività di formazione e aggiornamento del Personale. Nel perseguimento del miglioramento continuo della qualità RDI srl ha ottenuto nell'anno 2010 la Certificazione di Qualità del proprio sistema di gestione secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008 e, nel febbraio 2014, l'Accreditamento SIGUCERT per Genetica Medica Ed. 2009. RDI aderisce ai Programmi di Valutazione Interna ed Esterna di Qualità (CQI e VEQ).

La Struttura garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Cliente ogni informazione concernente la tipologia degli esami, le modalità di esecuzione, i tempi di risposta e le tariffe applicate.

I Clienti sono inoltre chiamati a partecipare con osservazioni, suggerimenti ed eventualmente reclami, al miglioramento continuo del servizio offerto.

ORGANICO

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Dr. Girolamo Pavanello – Medico Chirurgo

Amministratori Delegati: Sig.ra Alda Di Chiara – Dr. Emanuele Pavanello

Direttore Responsabile

Dr. Vittorio Businaro – Biologo, Specialista in Analisi Chimico Cliniche e Microbiologia

Direttore Sanitario

Dr. Eugenio Lanzone – Medico Chirurgo, Specialista in Analisi Cliniche di Laboratorio e Microbiologia

Dr.ssa Susanna Pavanello – Medico Chirurgo – sostituto del Direttore Sanitario

Responsabili di Settore Specialistico

Dr. Luca Brigato – Biologo, Specialista in Biochimica e Chimica Clinica – Resp. Settore Chimica Clinica e Tossicologia

Dr. Ezio Chinelli – Medico Chirurgo, Specialista in Anatomia Patologica – Resp. Settore Anatomia Patologica

Dr.ssa Maria Luisa D'Acunti – Biologa – Resp. Settore Sieroimmunologia e Gestione CQI e VEQ

Dr. Luca Gerini – Medico Chirurgo, Specialista in Ematologia – Resp. Settore Ematologia e Coagulazione

Dr. Eugenio Lanzone – Medico Chirurgo, Specialista in Analisi Cliniche di Laboratorio e Microbiologia – Resp. Pre-Post Analitica.

Dr.ssa Elisabetta Lippi – Biologa, Specialista in Genetica Medica – Resp. Settore di Genetica Medica

Dr.ssa Roberta Salmi – Biologa, Specialista in Microbiologia – Resp. Settore Microbiologia

Collaboratori Sanitari

Dr.ssa Elisa Agnoletto – Chimico

Dr.ssa Tatiana Buggio – Biologa

Dr.ssa Francesca Camurri – Biologa Jr.

Dr.ssa Cinzia Fontana – Chimico

Dr. Giorgio Fabris – Biologo

Dr.ssa Lucia Giacon – Medico Chirurgo, Specialista in Medicina di Laboratorio

Dr.ssa Anna Mazzucato – Biologa

Dr.ssa Marisa Renier – Biologa

Dr.ssa Carla Rondinella – Biologa

Dr.ssa Sabina Thomann – Biologa

Dr.ssa Annalisa Trevisan – Biologa, Specialista in Microbiologia e Virologia

Dr. Luca Toffanin – Biologo

Dr.ssa Angela Trombin – Biologa, Specialista in Biochimica Clinica

Personale Tecnico

Tec. Lab. Barbara Aduso

Tec. Lab. Serena Carraro

Tec. Lab. Catia Casti

Tec. Lab. Antonio Gassi

Tec. Lab. Manuela Grossi

Tec. Lab. Federico Masiero

Tec. Lab. Gianluca Masillo

Inf. Prof. Federica Cattozzo

Tec. Lab. Rossana Perazzolo

Tec. Lab. Valeria Pertile

Tec. Lab. Arianna Ruzzene

Tec. Lab. Elisabetta Saresin

Tec. Lab. Elisa Savini

Tec. Lab. Paolo Temporin

Tec. Lab. Roberto Zorzan

Personale Ausiliario

Sig. Gianluca Benetti

Sig. Randie M. Del Mundo

Sig. Franco Proto

Sig.ra Monica Zornetta

Personale Segreteria

Sig.ra Arianna Canevarolo

Sig.ra Susanna De Mori

Sig.ra Linda Rossetto

Consulenti

Dr.ssa Ruth Albarosa – Biologa, Specialista in Genetica Medica – Responsabile Assicurazione Qualità

Dr. Lamberto Camurri – Biologo, Specialista in Genetica Umana e Genetica Applicata

Dr. Ahmed Mohamed Sceek Nur – Biologo Citologo

Dr. Alberto Scanagatta – Medico Chirurgo, Specialista in Anatomia Patologica

Dr. Roberto Vendraminelli – Medico Chirurgo, Specialista in Anatomia Patologica

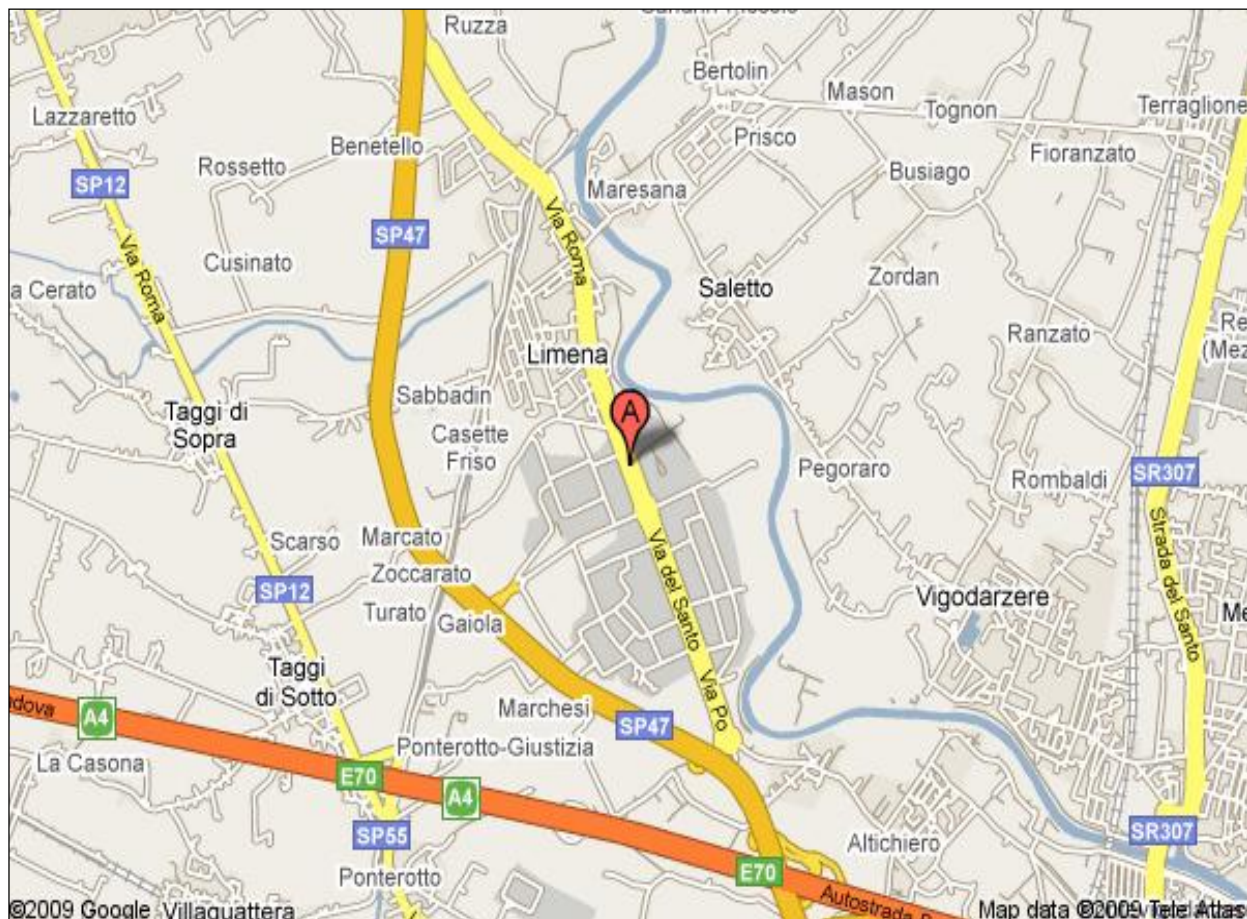
Ing. Paolo Salviato – Ingegnere – Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione

Sig. Paolo Balbo – Responsabile Servizio Informatico

DOVE SIAMO

RDI Srl - Rete Diagnostica Italiana ha sede a Limena (PD), in Via del Santo n. 145 – 147.

Tale ubicazione è vicina all'uscita autostradale di Padova Ovest ed alla tangenziale di Padova e pertanto è facilmente raggiungibile da tutte le località delle province del Veneto e delle Regioni adiacenti.



ORARIO DI APERTURA

Lunedì – Venerdì: ore 9:00 – 17:00; Sabato: ore 9:00 – 16:00

ORARIO DI ACCETTAZIONE DEI CAMPIONI

Lunedì – Sabato: ore 9:00 – 16:00

INFORMAZIONI

in orario di apertura sono a disposizione i seguenti numeri ed indirizzi:

TEL: 049 7664811

FAX: 049 7664898

E-MAIL: info@rdi.me

SITO INTERNET: www.rdi.me

SERVIZI EROGATI

La Struttura offre il servizio di esecuzione di tutte le analisi cliniche previste dal Tariffario Nomenclatore Regionale per gli Utenti afferenti alla Rete di Laboratori e per gli Utenti richiedenti Service di Laboratorio.

L'elenco completo ed aggiornato in tempo reale dei servizi di analisi erogati dalla struttura è accessibile nel sito www.rdi.me ESAMI DI LABORATORIO - VADEMECUM.

Mediante un menù interattivo sono a disposizione degli utenti le seguenti informazioni:

- CODICE ESAME
- DESCRIZIONE ESAME
- CODICE TARIFFARIO NOMENCLATORE REGIONE VENETO
- NUMERO DI PRESTAZIONI COMPONENTI L'ESAME
- PREPARAZIONE DEL PAZIENTE
- NOTE PER IL PRELEVATORE
- STRUTTURA DELL'ESAME
- METODO ANALITICO
- UNITÀ DI MISURA
- VALORI DI RIFERIMENTO
- GG DI REFERTAZIONE ORDINARIA
- GG DI REFERTAZIONE IN URGENZA
- CALENDARIO SEDUTE ANALITICHE
- ETICHETTE
- NOTE DI PREPARAZIONE
- CONTENITORE
- CONSERVAZIONE
- VOLUME MINIMO DI CAMPIONE
- VOLUME DI CAMPIONE PRELEVATO
- LABORATORIO DI RIFERIMENTO PER SERVICE

Il tariffario degli esami, offerto ai propri Clienti, è oggetto di specifico accordo commerciale-contrattuale tra le parti.

Ulteriori specifiche del servizio agli utenti della Rete di Laboratori

Le Strutture Clienti, afferente alla Rete, conservano la gestione delle fasi pre-analitica e post-analitica e la propria individualità giuridico-amministrativa. La Struttura Cliente conferisce giornalmente al Laboratorio RDI srl la totalità dei propri prelievi eseguiti e campioni raccolti, dal lunedì al sabato di ogni settimana entro e non oltre le ore 12.00 di ogni giorno. Il Laboratorio RDI srl si impegna a fornire il servizio di riconsegna degli esiti entro le ore 17.00 di ogni giorno per gli esami giornalieri ed entro le date di consegna, per gli altri esami, secondo quanto riportato nel VADEMECUM - ESAMI DI LABORATORIO.

Le registrazioni relative agli esami effettuati vengono conservate secondo le prescrizioni di legge.

RDI srl ha inoltre stipulato un accordo con un ufficio commerciale per usufruire dei servizi di traduzione nelle principali lingue (inglese, francese, tedesco, russo) ed è quindi in grado di superare le barriere linguistiche nell'assistenza e consulenza documentale in campo sanitario ai propri Clienti (*es. Carta dei Servizi*).

Altri Servizi erogabili ai Laboratori Partners di Rete ed ai Clienti del Service di Laboratorio:

- contratti privilegiati per forniture e approvvigionamenti per le fasi pre-analitica e post-analitica
- supporto tecnico per informatizzazione consistente in software ed hardware per l'espletamento di tutte le fasi di prenotazione, accettazione, refertazione e informazione nella gestione dei Pazienti
- servizio di trasporto dei campioni biologici con sistema di rilevazione delle temperature e dei tempi di trasporto al fine di monitorare ed assicurare l'idoneità dei campioni biologici fino al momento del processamento
- invio referti personalizzati in formato PDF con firma digitale alla Struttura Cliente tramite sistema informatizzato
- consulenza diagnostico-interpretativa dei referti trasmessi
- elaborazioni statistiche semestrali, personalizzate per ogni Struttura Cliente, relative al numero di prestazioni erogate, tempi di consegna dei referti e altri dati da utilizzare da parte di queste nel proprio Sistema di Gestione Qualità (*esempio: Riesame della Direzione – UNI EN ISO 9001:2008*)
- distribuzione tramite e-mail e applicativo "MEDIC@™" di informazioni e documenti di supporto per la gestione delle fasi pre-analitica e post-analitica (*Esempi: 'Modalità di prelievo e conservazione campioni', 'Trasporto del Materiale Biologico', 'Refertazione e Firma elettronica', ecc.*)
- portale per la pubblicazione degli esiti referti on-line ad accesso controllato per Soggetti Terzi (Medici, Strutture Clienti).
- servizio di conservazione sostitutiva dei referti
- servizio di controllo e monitoraggio delle infezioni ospedaliere.

www.rdi.me - e-mail: info@rdi.me

RDITM
RETE DIAGNOSTICA ITALIANA

29 febbraio 2016 - Revisione 7