

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi rappresenta il patto tra il Laboratorio RDI Srl - Rete Diagnostica Italiana e 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 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, al Regolamento Europeo Privacy 2016/679 e al D. Lgs 101 del 04.09.2018.

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 e opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

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

Nel 2016 RDI srl è stata acquisita dal Gruppo Lifebrain, costituito da un network di laboratori e competenze professionali che percorre l'intera penisola e che conta ormai più di 300 strutture fra laboratori e punti prelievo; RDI srl è così diventato l'hub di riferimento del nord per molti esami di routine e di tutta Italia per alcuni settori specialistici quali Genetica, Anatomia Patologica e Tossicologia.

Nel 2021 il Gruppo Lifebrain è stato acquisito da Cerba Healthcare Italia.

La concentrazione della fase analitica presso una struttura dedicata avviene per l'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 ai propri Clienti (laboratori di rete e laboratori in service) come una grande entità operativa, suddivisa in settori funzionali ed aree di responsabilità autonome, in grado di fornire un servizio preciso, efficace, sicuro e rapido grazie a un'efficace organizzazione delle risorse umane, all'utilizzo di apparecchiature ad alta innovazione tecnologica e ad un efficiente sistema informatizzato di gestione, validazione e trasmissione dei dati analitici. Gli standard professionali sono altamente qualificati grazie alla pluriennale esperienza e alla costante attività di formazione e aggiornamento del Personale.

RDI srl 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. In particolare, 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

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.

Certificazioni e assicurazione qualità: nel perseguimento del miglioramento continuo della qualità RDI srl ha ottenuto la Certificazione di Qualità del proprio sistema di gestione secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 e l'Accreditamento SIGUCERT per Genetica Medica Ed. 2009.

RDI srl assicura il controllo della qualità degli esami che esegue, attraverso l'utilizzo di controlli qualità interni atti ad assicurare il funzionamento della strumentazione e la correttezza dei risultati degli esami. Inoltre partecipa a schemi di Verifica Esterna di Qualità organizzati da Società indipendenti e riconosciute a livello internazionale, che utilizzano modalità standardizzate di valutazione della accuratezza dei risultati.

Accreditamento UNI EN ISO 15189:2013: RDI srl è accreditata presso ACCREDIA (numero 0003M) per esami di Biochimica Clinica e Immunometria, Ematologia e Coagulazione, Microbiologia, Immunologia diagnostica, Genetica Medica, Anatomia Patologica. L'elenco degli esami accreditati è disponibile sul sito www.rdi.me, nel campo ESAMI DI LABORATORIO.

RDI srl ha stipulato una convenzione con ACCREDIA in cui vengono definiti i reciproci obblighi; il mantenimento dell'accREDITamento comporta l'accertamento periodico da parte di ACCREDIA della competenza tecnica e gestionale del laboratorio in conformità ai requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 15189:2013 e agli ulteriori requisiti ACCREDIA.



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, Esami di Laboratorio - Vademecum, è accessibile nel sito www.rdi.me.

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 afferenti 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 consegna 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**.

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).

Conservazione delle registrazioni: RDI srl conserva le registrazioni relative agli esami come descritto dal documento ACCREDIA RT-35 e dalla Linea Guida delle Direzione Generale degli Archivi (<https://www.bucap.it/news/approfondimenti-tematici/conservazione-documenti/aziende-sanitarie-conservazione-documenti-inee-guida.htm>).

In particolare:

- Referti: indefinitamente
- Registrazioni relative a controlli di qualità: almeno quattro anni
- Registrazioni relative a verifiche esterne di qualità: almeno quattro anni

Ogni utente ha facoltà di richiedere la cancellazione delle registrazioni relative agli esami effettuati secondo quanto stabilito dal Regolamento Privacy Europeo GDPR 679/2016, previa compilazione del Modulo Esercizio Diritti presso RDI.

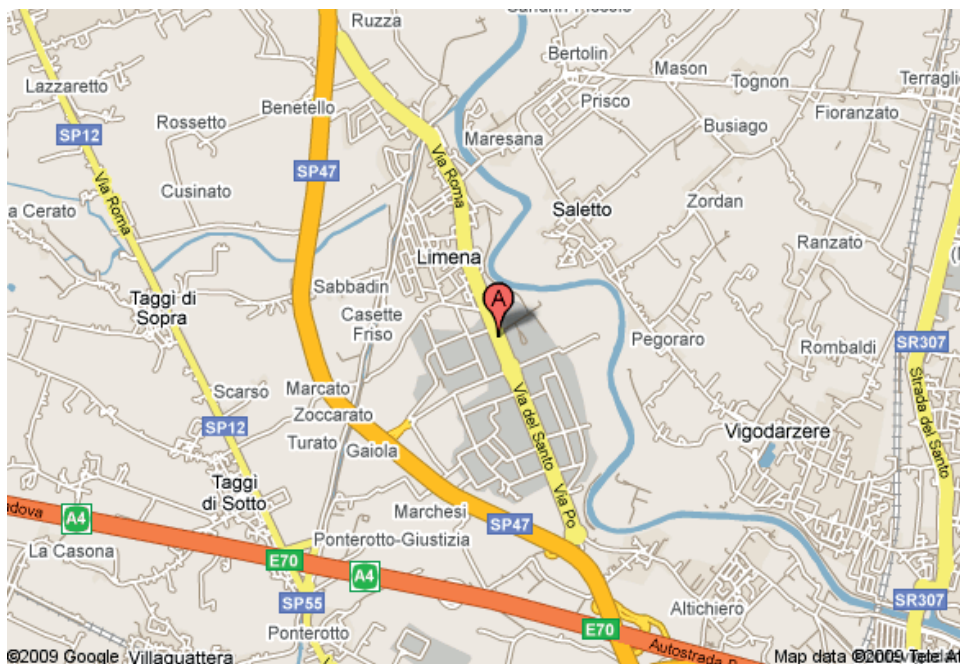
Altri Servizi erogabili ai Laboratori Partners di Rete ed ai Clienti del Service di Laboratorio:

- 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 trimestrali di report con i dati di CQI e VEQ, inviati alle Strutture Clienti

- Distribuzione tramite e-mail e applicativo “MEDIC@ TM” di informazioni e documenti di supporto per la gestione delle fasi pre-analitica e post-analitica
- 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

DOVE SIAMO

RDI Srl - Rete Diagnostica Italiana ha sede a Limena (PD), in Via del Santo, 145 - 147. Tale ubicazione è vicina all'uscita autostradale di Padova Ovest e alla tangenziale di Padova e pertanto è facilmente raggiungibile da tutte le località delle province del Veneto e delle Regioni adiacenti.





ORARIO DI APERTURA

Il Laboratorio non ha punto prelievo e non è aperto ai pazienti

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 5017280

Fax 049 0960392

laboratoriordi@lifebrain.it

www.rdi.me

www.lifebrain.it/laboratorio/retediagnosticaitalia/

Per aprire un reclamo scrivere a:

reclami.rdi@lifebrain.it

