

## *Premessa*

La società è stata costituita il 20.10.2015 con la denominazione di **DNA Prolife srls unipersonale**, con sede legale a Firenze, in via del Romito n. 68.

**La sede operativa aperta al pubblico è situata in:**

**Via S. Allende n. 31 a Borgo San Lorenzo – Firenze**

**Numero telefonico: 055 – 0943073**

**E- mail: info@dnaprolife.com**

**Sito internet: www.dnaprolife.com**

## *Servizio di relazione con il pubblico*

La finalità aziendale è l'esecuzione di esami di laboratorio.

**DNA Prolife srls unipersonale** opera per il rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza dei propri utenti.

Il laboratorio si avvale della collaborazione di un biologo addetto all'esecuzione delle analisi e di un biologo genetista e nutrizionista che ricopre il ruolo di Direttore Sanitario.

La sede operativa è situata in Via S. Allende, 31, a circa 100 mt dall'Ospedale di Borgo San Lorenzo, a circa 30 mt dalla fermata dei mezzi pubblici; a circa inoltre, davanti alla struttura è situato un ampio parcheggio gratuito.

La struttura può essere facilmente raggiunta:

- con il treno dalla Stazione Ferroviaria di Borgo San Lorenzo, circa 5 minuti a piedi
- in auto, è presente ampio parcheggio gratuito
- in autobus, Autolinee Mugello Valdisieve, [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it)  
linea BSL084 – fermata Allende 2  
linea BSL094 – fermata Ospedale



**Le analisi vengono eseguite nei seguenti orari:**

<i>Lunedì</i>	<i>9.00/13.00 – 15.00/17.00</i>
<b><i>1° lunedì del mese (prelievi)</i></b>	<b><i>07.00-08.00</i></b>
<i>Martedì</i>	<i>9.00/13.00 – 15.00/17.00</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>9.00/13.00 – 15.00/17.00</i>
<i>Giovedì</i>	<i>9.00/13.00 – 15.00/17.00</i>
<i>Venerdì</i>	<i>9.00/13.00 – 15.00/18.00</i>
<i>Sabato</i>	<i>9.00/13.00 – 15.00/19.00</i>

L'ufficio di segreteria funziona come ufficio informazione sia verso l'interno sia verso l'esterno. **L'orario garantito agli utenti per le informazioni telefoniche è: 09.00-13.00 dal lunedì al venerdì. L'apertura al pubblico per informazioni, prelievi e ritiro referti è il 1° lunedì del mese con orario 07.00-08.00.**

La gestione dell'informazione viene supportata da materiale informativo e divulgativo. Nostro obiettivo è assicurare il monitoraggio delle esigenze dell'utente per rilevare il grado di soddisfazione derivato dai servizi offerti mantenendo costantemente adeguato il livello qualitativo delle prestazioni erogate.

All'ufficio di segreteria competono funzioni relative le comunicazioni interne ed esterne, coordinamento, presentazione e diffusione della carta dei servizi e quant'altro relativo alla gestione delle informazioni per il pubblico, attraverso il proprio sito aziendale ([www.dnaprolife.com](http://www.dnaprolife.com)).

## *Organizzazione*

L'organico della struttura è il seguente:

**Direzione:**

- Sig. Francesco Parisi

**Direttore Sanitario**

- Dr.ssa Agnese Di Napoli

**Personale di laboratorio :**

- Dr. E. Palmucci

**Operatore all'accettazione:**

- Sig. Francesco Parisi

**Amministrazione contabile:**

- esterna

**Responsabile Qualità:**

- Sig. Francesco Parisi

## *Carta dei servizi*

**DNA Prolife srls unipersonale** mediante la Carta dei Servizi intende:

- **Fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei servizi che giornalmente vengono erogati al proprio interno.**
- **Rendere noti gli obiettivi prefissati.**
- **Delineare i punti d'eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme dei dati utili per tutti coloro che intendono conoscere il laboratorio.**

L'esigenza di focalizzare l'attenzione e l'impegno sugli aspetti più rilevanti e più significativi dell'attività di servizio della struttura necessita di continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni con l'obiettivo primario di migliorarne la qualità.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- L'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti
- L'accesso alle prestazioni (per via telematica e tramite invio di campione)
- I rapporti rivolti all'utenza.

Fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di servizi ed indica i livelli di qualità a cui tendere.

Infatti, per l'erogazione dei servizi occorre definire, a livello di struttura, gli indicatori e standard di qualità tenendo conto delle caratteristiche specifiche dell'utenza di riferimento, dei servizi forniti, delle risorse disponibili e dei programmi e obiettivi da raggiungere.

La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto dei *principi fondamentali* stabiliti quali:

- ▶ *Eguaglianza*
- ▶ *Diritto di scelta*
- ▶ *Imparzialità*
- ▶ *Partecipazione*
- ▶ *Continuità*
- ▶ *Efficienza ed efficacia*

**DNA Prolife srls unipersonale** predisponendo la Carta dei Servizi, ha voluto dare completa applicazione alla "Politica della Qualità" attuando provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficacia nella propria attività.

La Carta dei Servizi per la sua natura è uno strumento indispensabile per fornire, a chi ne è interessato, informazioni ed indicazioni concrete relativamente ai servizi offerti all'interno del laboratorio.

Intende esprimere ciò che siamo e ciò che vogliamo diventare in modo chiaro e trasparente per rispondere all'esigenza di far conoscere anche i nostri progetti futuri.

La Carta dei Servizi assegna, quindi, un ruolo fondamentale all'utente orientando l'attività verso l'obiettivo di un servizio di buona qualità.

## *Impegni e programmi per la qualità dei servizi*

### **Politica della Qualità:**

**DNA Prolife srls unipersonale** si è impegnata ad applicare integralmente la politica della qualità espressa dalla Direzione e qui di seguito riportata:

*E' politica della **DNA Prolife srls unipersonale** fornire servizi ai propri utenti che soddisfano i bisogni e le attese iniziali e successive degli utenti stessi, garantendo un elevato livello di qualità e sicurezza delle prestazioni erogate, in posizione migliorativa rispetto agli altri laboratori di buon livello esistenti sul territorio.*

*Si riconosce che un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti ed affidabilità si ottiene più facilmente attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale di ogni livello, onde comportare un maggior benessere dell'utente ed una crescita d'immagine e di professionalità aziendale e dei singoli operatori.*

*Aggiornamento, studio e miglioramento continuo sono alla base di un processo volto al miglioramento della professionalità.*

*Il contributo dei collaboratori al raggiungimento di tali obiettivi è determinante.*

*E' pertanto necessario instaurare, mantenere e perfezionare un rapporto trasparente e di piena comprensione delle problematiche sul lavoro.*

*Il miglioramento continuo della qualità del servizio può essere ottenuto nel modo più efficace attraverso la prevenzione di problemi piuttosto che dal controllo a posteriori e dalla loro correzione.*

*La dedizione di ogni persona al miglioramento della qualità viene richiesta in un'ottica di forte impegno della direzione aziendale all'applicazione di sistemi manageriali mirati costantemente al miglioramento.*

## *Diritti dell'utente*

### *Diritto alle prestazioni:*

#### **Politica della Qualità:**

Ogni utente ha diritto ad una prestazione adeguata alle sue esigenze e ad una corretta valutazione ed assistenza che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

#### **Imparzialità:**

Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del piano di Assistenza individualizzato per ogni utente. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche.

#### **Continuità:**

**DNA Prolife srls unipersonale** si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno (ad esclusione del mese di agosto, in cui la struttura chiude per ferie e del mese di dicembre in relazione alle festività natalizie). Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli utenti.



### *Diritto all'informazione e alla partecipazione:*

**DNA Prolife srls unipersonale** assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la "Chiarezza e Tempestività di Informazione". Per avere un buon rapporto con l'utente **l'informazione** deve essere data in termini chiari dal personale preparato, gentile, disponibile, accondiscendente e paziente; inoltre, il personale è tenuto alla stretta osservanza del segreto professionale.

La funzione partecipazione viene realizzata oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- Rilevazioni di gradimento da parte dell'utenza, delle prestazioni per il controllo di qualità del servizio offerto. La rilevazione del gradimento della qualità, misurata sulla base degli standard prende in esame, in particolare la qualità dei rapporti con il personale e il rispetto dei tempi di refertazione, con predisposizione di questionari.
- Attuazione di gruppo (composto da Direzione, Direzione Sanitaria, Responsabile Qualità, Personale di Laboratorio, eventuali specialisti) di miglioramento che opera secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati e riferiti. Attivazione del gruppo di miglioramento per l'esame delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

Inoltre:

- conoscere preventivamente l'importo delle tariffe delle prestazioni
- ricevere un trattamento che, per livello di prestazioni, sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguatamente alle esigenze del caso e dia garanzia di tutela della riservatezza
- ottenere chiare e complete informazioni sugli esami di laboratorio nel rispetto della deontologia medica e delle norme vigenti in materia
- rivolgere alla segreteria eventuali doglianze o reclami e di ottenere puntuale risposta.

### **Proposte e reclami:**

Gli utenti possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

I reclami vanno presentati per iscritto direttamente alla Segreteria che provvederà, a seconda dei casi, ed in base alle competenze e responsabilità, ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Le comunicazioni possono avvenire anche via mail al seguente indirizzo: **info@dnaprolife.com**.

**Il responsabile qualità, nella figura del Sig. Francesco Parisi, garantisce all'utente una risposta relativa all'esito del reclamo presentato. Sarà infatti compito specifico del Sig. Francesco Parisi analizzare l'accaduto oggetto del reclamo, confrontarsi con gli operatori e con la Direzione Sanitaria, e successivamente dare una risposta adeguata all'utente.**

**Inoltre, lo stesso Francesco Parisi, valuterà, insieme al gruppo di lavoro, l'applicabilità delle proposte di miglioramento indicate.**

## *I servizi*

### **Servizio di approvvigionamento:**

L'attività riguarda la classificazione dei fornitori, la definizione di un gruppo di fornitori affidabili con i quali si definiscono stabili relazioni, la loro verifica nel tempo, gli ordini, il ricevimento ed il controllo, la movimentazione e stoccaggio dei vari prodotti. Il servizio relativamente agli acquisti prevede l'individuazione e la selezione dei fornitori relativi a:

- Materiale di consumo
- Strumenti e macchinari
- Servizi (Sicurezza, gestione rifiuti, taratura e manutenzione, software, pulizie).

Nella gestione del servizio vengono adottate tutte le procedure necessarie di verifica per ottenere la qualità e l'efficienza delle forniture. Obiettivo è quello di definire procedure di qualità ed amministrative secondo le quali possa essere garantito l'interesse dell'utente da parte del laboratorio in termini di sicurezza/garanzia/mantenimento nel tempo dello standard definito.

## *Servizi per il miglioramento*

I servizi erogati dalla **DNA Prolife srls unipersonale** devono rispondere in modo qualitativo ed efficiente alla domanda dei bisogni dell'utente. L'intervento viene attivato con una organizzazione orientata a creare ed individuare servizi diretti agli utenti in modo diversificato e tempestivo a seconda delle loro esigenze.

## *Procedura di ingresso dei campioni biologici al laboratorio*

L'ingresso del campione biologico segue il seguente flusso:

- Prelievo del campione biologico
- Invio del campione biologico da parte dell'utente
- Accettazione del campione biologico
- Attribuzione di un numero di protocollo identificativo del campione e della documentazione allegata
- Validazione dati anagrafici nel programma di gestione
- Validazione pagamento prestazione ed emissione fattura
- Esecuzione dell'esame richiesto
- Emissione ed invio del referto (entro 20gg.). Il referto sarà inviato via posta elettronica **esclusivamente** all'indirizzo e-mail indicato dall'utente.

In tutto il processo, relativamente alle fasi di cui sopra, **DNA Prolife srls unipersonale** garantisce la tutela dei dati personali e la privacy in riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

## *Controlli Qualità*

### **Controlli durante l'esecuzione degli esami:**

Vengono effettuati controlli sui processi sviluppati relativamente a idoneità campioni, strumentazione, integrità reagenti e prove di esame.

### **Controlli finali:**

Le attività di controllo finale sono a cura del Direttore Sanitario che verifica:

- Controllo corretta esecuzione esame;
- Verifica stesura referti.

Su ogni esame eseguito viene effettuato un controllo di qualità sui risultati emersi in base a due fattori: l'esperienza personale e il riferimento a linee guida scientifiche emanate dal settore.

Il laboratorio per un maggior controllo delle attività ha implementato un sistema di gestione qualità, tramite apposite procedure e modulistica di controllo, finalizzato al miglioramento continuo ed efficacia delle attività per una sempre e costante tutela verso l'utente.

Inoltre, il Direttore Sanitario effettua mensilmente dei controlli a campione sulle varie indagini realizzate.

## *Clinical Risk Management*

Il tema del rischio clinico, inteso come la probabilità che il paziente sia vittima di un evento avverso a causa del verificarsi di un errore è diventato argomento particolarmente sensibile nella gestione delle strutture sanitarie per la sicurezza del paziente. E' su questo aspetto che la struttura ha impostato politiche di gestione del rischio per la riduzione degli errori.

Per rischio clinico si intende la probabilità che un paziente possa essere vittima di un evento avverso, ovvero possa subire un danno o un disagio imputabile, anche se in modo involontario, ai servizi prestati. Tra le aspettative c'è il miglioramento delle prestazioni mediche e la conseguente riduzione di "incidenti" non previsti e verificatosi durante i servizi sanitari a cui possono accedere gli utenti. Dalla necessità di dare risposte concrete a quanto detto la struttura si muove al fine di far entrare la cultura dell'errore e la gestione del rischio clinico nel bagaglio delle conoscenze degli operatori.

Le segnalazioni, la loro analisi e l'identificazione della causa dell'errore a monte dell'evento avverso segnalato, verranno inviate alla Direzione Sanitaria al fine di pianificare le correzioni idonee per la corretta gestione del rischio clinico.

## *Prestazioni e tariffe del laboratorio*

### **Prestazioni offerte da DNA Prolife srls unipersonale**

Esami:

- Rilevazione mediante metodiche di biologia molecolare di DNA patogeno:  
Ricerca della presenza di DNA Actinobacillus actinomycetemcomitans, Prevotella intermedia e Porphyromonas gingivalis
  - Chlamydia Trachomatis
  - Gardnerella Vaginalis
  - Listeria Monocytogenes
  - Mycoplasma Genitalium
  - HPV tipizzazione PCR

#### **TARIFFE**

Rilevazione mediante metodiche di biologia molecolare di DNA patogeno:	
Ricerca della presenza di DNA Actinobacillus actinomycetemcomitans, Prevotella intermedia e Porphyromonas gingivalis	€ 170,00
Chlamydia Trachomatis	€ 145,00
Gardnerella Vaginalis	€ 145,00
Listeria Monocytogenes	€ 145,00
Mycoplasma Genitalium	€ 145,00

- Test DNA glutine e lattosio
- Test DNA predisposizione genetica alla parodontite
- Test DNA microbiologico per parodontite
- Test DNA predisposizione genetica a patologie cardiovascolari
- Test DNA predisposizione genetica osteoporosi
- Test DNA predisposizione genetica al morbo di Alzheimer
- Test DNA predisposizione genetica allo sviluppo del tumore del colon retto
- Test DNA predisposizione genetica allo sviluppo tumori mammari e ovarici

**TARIFFE**

Rilevazione mediante analisi PCR Snip dedicati:	
Test DNA glutine e lattosio	€ 89,00
Test DNA predisposizione genetica alla parodontite	€ 150,00
Test DNA microbiologico per parodontite	€ 150,00
Test DNA predisposizione genetica a patologie cardiovascolari	€ 119,00
Test DNA predisposizione genetica osteoporosi	€ 149,00
Test DNA predisposizione genetica al morbo di Alzheimer	€ 140,00
Test DNA predisposizione genetica allo sviluppo del tumore del colon retto	€ 179,00
Test DNA predisposizione genetica allo sviluppo tumori mammari e ovarici	€ 990,00