



**Laboratorio Analisi  
Cliniche Calabrò S.r.l**

# **Carta dei Servizi Sanitari**

**Rev. 09  
01/09/2018**

## CONTENUTI

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA</b>	<b>4</b>
1.1 Riferimenti normativi	4
1.2 Principi fondamentali	4
<b>2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI</b>	<b>5</b>
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti	5
2.2 Orari Laboratorio	9
2.3 Accesso e accettazione	9
2.4 Modalità di pagamento	11
2.5 Privacy e protezione dati sensibili	12
2.6 Consenso Informato	12
2.7 Prelievi a domicilio	13
2.8 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi	13
2.9 Trasporto del Campione	15
2.10 Consegna e ritiro referti	15
2.11 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.	17
2.12 Copertura assicurativa	17
2.13 Sicurezza	17
<b>3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI</b>	<b>18</b>
<b>4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD</b>	<b>18</b>
4.1 Monitoraggio	19
4.2 Fattori della Qualità	19
<b>5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</b>	<b>20</b>
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.	20
5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente	20
<b>6. SEZIONE 6 – ALLEGATI</b>	<b>21</b>

## PREMESSA

Il presente documento, la CARTA DEI SERVIZI del LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Nostro Laboratorio nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

## AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

**LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL LABORATORIO.**

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il Laboratorio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziata dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (Par. 4.1 e Par. 4.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (Allegato 1);
- Aggiornamento dell'Organigramma (Allegato 3);

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la Sede del Laboratorio, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico, e mediante pubblicazione sul sito internet.

## 1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### 1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- DELIBERAZIONE N. 47/43 DEL 30.12.2010 Approvazione dei requisiti generali e ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie operanti nella Regione Sardegna.

### 1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- **Diritto alla privacy:** il Laboratorio assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla;
- **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Laboratorio di Analisi di sua fiducia.
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Laboratorio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Assistenza:** Il personale del laboratorio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria.
- **Continuità:** il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

## 2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

### 2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti

#### 2.1.1 Profilo del Laboratorio

Ragione sociale	LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L.,
Sede legale/operativa	VIA BRIGATA SASSARI 3 - 09013 CARBONIA (CI)
Telefono e Fax	078162295
Direttore Sanitario	DOTT.SSA CABIDDU MARTINA
Autorizzazione Regionale	DECRETO N. 1137/930 DEL 12/07/1977
Convenzione con la ASL	Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., opera in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) – Cod. Reg. n°370711
Accreditamento definitivo	Determinazione nr. 1135 del 29/10/2015
Sito internet	<a href="http://www.labcalabro.it">www.labcalabro.it</a>

Il Laboratorio nacque nel 1977 e divenne operativo subito dopo l'Autorizzazione Regionale rilasciata dall'Assessorato all'Igiene e Sanità della Regione Autonoma della Sardegna. Sorto inizialmente come Ditta individuale, il Laboratorio è attualmente una Società a responsabilità limitata.

Il Laboratorio Analisi Cliniche Calabrò S.r.l. è iscritta al Registro Ditte della C.C.I.A.A. al n. 208630. La società è gestita ed amministrata da un Amministratore Unico, che ne è il Legale Rappresentante, l'oggetto sociale riguarda l'esecuzione di analisi di patologia clinica, ematologia, immunologia, microbiologia, e di ricerche chimiche tossicologiche e alimentari.

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., svolge le sue attività nel campo delle Analisi Cliniche, fornendo Servizi di Laboratorio in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e/o privatamente, nei confronti di pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio.

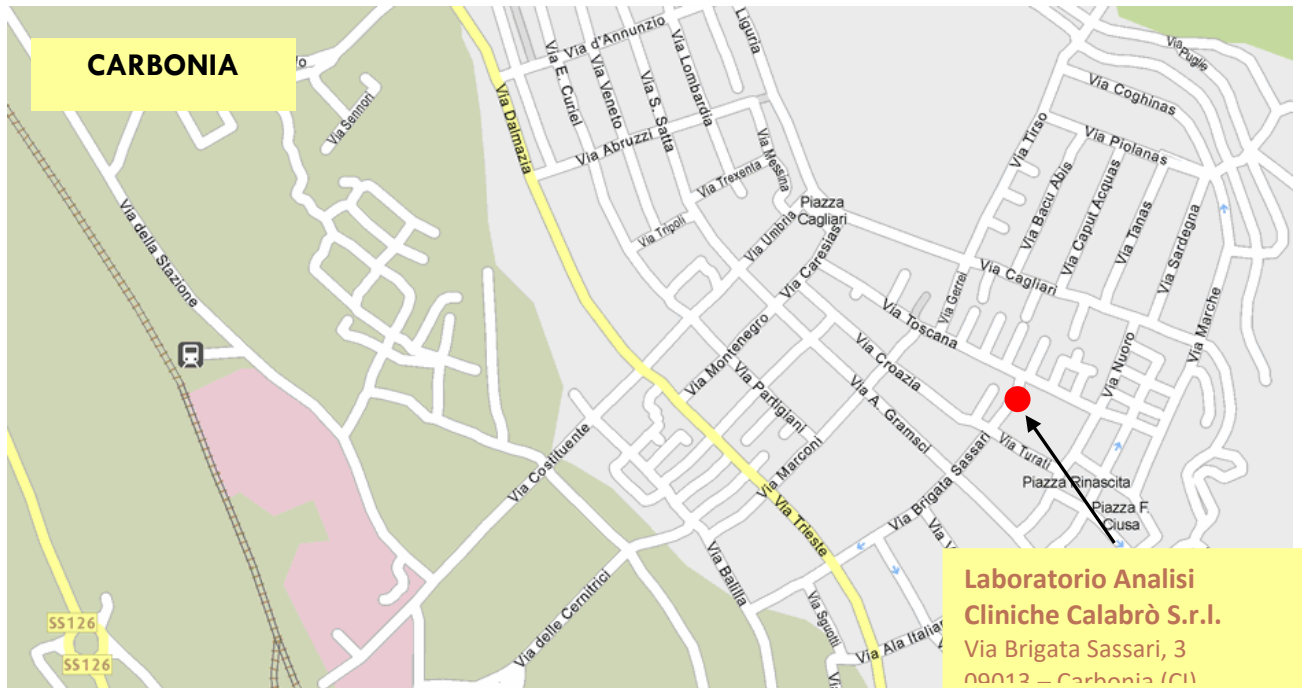
Il Direttore Sanitario del LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., è la Dott.ssa Cabiddu Martina, laureata in Biologia e specializzata in Patologia Clinica.

Il Laboratorio Analisi Cliniche Calabrò S.r.l., è un laboratorio generale di base con settore specializzato di microbiologia e virologia.

Il Laboratorio Analisi Cliniche Calabrò S.r.l., può effettuare alcune analisi presso laboratori esterni qualificati (SERVICE), eventuali informazioni supplementari in proposito possono essere richieste alla Segreteria.

## 2.1.2 Logistica aziendale

**SEDE LEGALE ED OPERATIVA :**  
**VIA BRIGATA SASSARI 3 - 09013 CARBONIA (CI)**



Indicazioni di accesso per persone con disabilità motoria :

***Le persone con disabilità motoria possono accedere agevolmente al laboratorio grazie alle apposite rampe di cui la struttura è dotata.***

### ACCETTAZIONE/SEGRETERIA – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Tel./Fax. : 0781 62 29 5

***Dal Lunedì al Venerdì:***

***07.00 - 12.30 17.00 - 18.00***



***Sabato:***

***07.30 - 11.00***

**SITO WEB: [www.labcalabro.it](http://www.labcalabro.it)**

## 2.1.3 I locali

Il laboratorio dispone di una superficie di circa 450 mq., di cui un quarto utilizzati per il pubblico (sala d'attesa, accettazione, sale prelievi) mentre il rimanente per i vari settori operativi dello stesso e spazi di supporto.

Tutti gli ambienti sono climatizzati in modo da garantire un adeguato comfort per utenti, per il personale del Laboratorio e per mantenere le apparecchiature entro le temperature che consentano la migliore funzionalità.

L'impianto elettrico è stato completamente adeguato alle attuali norme di legge in fatto di sicurezza elettrica.

Il Laboratorio è provvisto di servizi igienici separati per il personale e per gli utenti accessibili per i disabili.

#### 2.1.4 Dotazione strumentale e Sistema Informatico

Il Laboratorio si avvale di una dotazione strumentale di ultima generazione collegata in rete con i diversi computer presenti nei settori del Laboratorio, questo consente di aumentare notevolmente la velocità e la sicurezza di trasmissione dei dati. Tutta la strumentazione viene costantemente sottoposta a manutenzione da parte di aziende e tecnici specializzati.

#### 2.1.5 Smaltimento dei rifiuti

Lo smaltimento dei rifiuti avviene secondo le attuali norme in materia, il Laboratorio si rivolge a ditte specializzate e regolarmente autorizzate.

#### 2.1.6 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Laboratorio nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- a) informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- b) di supporto, nei confronti dell'Utenza;
- c) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- d) promozionale dei servizi del Laboratorio.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza ai recapiti indicati al paragrafo "Logistica aziendale".

## 2.1.7 Il Sistema di gestione Qualità

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., ha scelto di introdurre nella propria organizzazione di un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale n. 47/43 del 30/12/2010 e s.m.i. sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

## 2.1.8 Organizzazione e personale

L'organizzazione del LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della struttura, dei requisiti di Competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI BIOLOGI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.
- CODICE DEONTOLOGICO DEI TECNICI SANITARI DI LABORATORIO BIOMEDICO
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI;


Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.

L'organigramma aziendale è indicato nell'ALLEGATO 3 ORGANIGRAMMA della presente Carta dei servizi.



## 2.2 Orari Laboratorio

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

ATTIVITA'	 ORARIO
PRELIEVI	dal lunedì al venerdì: mattina 7.00 – 10.00
	il sabato: mattina 7.30 – 9.30
RITIRO REFERTI	dal lunedì al venerdì: mattina 10.30 – 12.30
	pomeriggio 17.00 – 18.00
	Sabato mattina 10.00 – 11.00

La consegna del referto avviene di norma dopo **48 ore dal prelievo**, salvo esami particolari o tempi tecnici superiori, la data di ritiro del referto è indicata sul modulo di ritiro e come più ampiamente discusso nel paragrafo 2.13.

In tutti i casi in cui sia necessario il trasporto dei campioni, lo stesso viene effettuato da personale specializzato del Laboratorio, con la rigorosa applicazione di apposite Istruzioni di Trasporto e Conservazione del campione.

## 2.3 Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto :

- ritirare il biglietto numerato da un apposito distributore (totem) posto di fronte all'Accettazione per avere certezza del proprio turno;
- attendere la chiamata dall'Accettazione, segnalata dal grande display posto in sala d'attesa, dove verrà evidenziato il numero del proprio biglietto, accomodandosi sulle apposite poltroncine e, comunque, senza superare la linea gialla posta sul pavimento prima dell'accettazione al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.
- presentare la propria **TESSERA SANITARIA** per accedere alle prestazioni al momento dell'accettazione;
- fornire, durante l'accettazione, i propri dati personali, presentando la ricetta del medico se posseduta.

### 2.3.1 Accettazione utenti con particolari necessità

Gli utenti con particolare necessità quali a titolo di esempio **donne in gravidanza, invalidi, diabetici e persone in terapia con anticoagulanti orali** hanno diritto alla precedenza per l'accettazione.

L'utente deve rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare la propria situazione ed attendere successivamente il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

## 2.3.2 Accettazione utenti privati - Modalità di accesso diretto degli utenti senza impegnativa del SSR

Per poter usufruire delle analisi privatamente, con costo delle prestazioni interamente a carico dell'utente, è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica.

Qualora l'utente richieda l'esame dell'HIV, **senza prescrizione medica**, viene richiesta la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di MANIFESTAZIONE DI CONSENSO TEST HIV.

## 2.3.3 Accettazione per esami in convenzionamento con il SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)

Per poter usufruire delle analisi in regime di convenzionamento il paziente deve presentare:

- Tessera Sanitaria;
- Documento di identità per procedere alla fase di identificazione;
- Idonea Ricetta medica; ogni ricetta deve contenere i seguenti requisiti, scritti in modo chiaro e leggibile:
  - ✓ Il codice fiscale dell'assistito (da rilevare dalla tessera sanitaria) o codice STP (stranieri temporaneamente presenti); NOTA: In caso di assenza del codice fiscale sulla ricetta questa non può essere utilizzata, salvo che il costo delle prestazioni venga pagato per intero (art. 50, comma 7, legge n. 326/2003).
  - ✓ Sigla della provincia e codice ASL di competenza,
  - ✓ Cognome, nome e domicilio dell'assistito; NOTA: Il cognome e nome del paziente va sempre riportato per esteso salvo nei casi previsti dalle disp. vigenti (es. patologie quali HIV ed altre che richiedono la riservatezza riguardo alla identità del paziente)
  - ✓ Prescrizione - richiesta - proposta (individuata con il codice del nomenclatore regionale), (max 8 esami per ricetta); NOTA: Non possono essere richieste, nella stessa ricetta, prestazioni esenti e non esenti o appartenenti a branche specialistiche diverse
  - ✓ Numero totale prescrizioni specialistiche,
  - ✓ Quesito/sospetto diagnostico – diagnosi,
  - ✓ Priorità della prestazione: U (urgente), B (breve), D (differibile), P (programmata),
  - ✓ Codice regionale, cognome, nome, timbro e firma del medico prescrittore,
  - ✓ Data della prescrizione,
  - ✓ Codice di esenzione se l'assistito ne è in possesso.
  - ✓ Timbro e firma del Medico richiedente,

La ricetta NON può contenere aggiunte o cancellature a meno che non siano apposte dallo stesso medico e devono essere debitamente timbrate e controfirmate in modo leggibile.

La richiesta di esami deve contenere inoltre l'indicazione del Tipo di campione primario, la sede anatomica d'origine nonché le condizioni per le quali sono richieste notizie cliniche, nei seguenti casi:

- Tamponi

La richiesta di esami aggiuntivi sullo stesso campione primario deve avvenire entro un limite temporale compatibile con il tempo massimo di conservazione del campione.

Gli utenti che si presentino all'accettazione con ricette che contengano errori, quali ad esempio:

- non riportano le eventuali esenzioni di cui si ha diritto, che sono di competenza del medico prescrittore,
- contengono prescrizioni di prestazioni per cui è prevista l'esenzione assieme a prestazioni per le quali l'esenzione non è applicabile,
- includono più di otto prestazioni,

dovranno ritornare dal medico prescrittore, al fine di avere la ricetta corretta.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente.

I pazienti non aventi diritto all'esenzione, e in possesso della richiesta di esami sul ricettario del SSN, sono tenuti al pagamento del ticket secondo le Tariffe vigenti, a disposizione del pubblico presso l'Accettazione ed esposti in sala d'attesa.

Al termine dell'accettazione viene comunicata all'utente la data e l'ora di consegna del referto.

L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è riportato negli appositi documenti "INFORMAZIONI AL PUBBLICO" e "TARIFFARIO" a disposizione presso l'Accettazione ed esposti in sala d'attesa.

Il paziente prima di sottoporsi al prelievo è invitato ad informarsi sui tempi previsti per la consegna dei risultati.

## 2.4 Modalità di pagamento

A seguito dell'accettazione all'utente verrà richiesto di pagare l'importo relativo alle prestazioni richieste, che gli verrà comunicato direttamente dalla segretaria a seguito della consegna della relativa fattura.

Per quanto riguarda l'esecuzione degli Esami Colturali, nel caso in cui in seguito al primo esame venga rilevato una "positività" sarà necessario procedere all'integrazione con altri due ulteriori esami, (Identificazione Biochimica cod. 90861 e l'Antibiogramma M.I.C. cod. 90852) per il quale sarà necessario integrare l'importo pagato precedentemente al momento del ritiro del referto.

Se l'utente non si dovesse presentare per il ritiro del referto e/o per il pagamento di quanto dovuto, il Laboratorio provvederà a contattarlo per sollecitare il ritiro e/o pagamento, nel caso in cui lo stato di inadempienza dovesse proseguire il Laboratorio provvederà ad informare la A.S.S.L. di competenza.

Per gli esami convenzionati eseguiti da utenti non aventi diritto di esenzione, l'importo massimo richiedibile è di EURO 46,15 per ricetta, la prestazione sarà invece completamente gratuita per i pazienti aventi diritto all'esenzione totale.

Qualora le richieste di esami vengano fatte al di fuori del S.S.N., (senza ricetta rosa), l'importo seguirà le tariffe private praticate dal nostro Laboratorio.

## 2.5 Privacy e protezione dati sensibili

Al fine di tutelare la privacy dell'utente, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 ed al D.lgs 196/2003, la chiamata dei pazienti al banco della accettazione e nella sala prelievi avviene mediante utilizzo del N. dell'eliminacode o attribuito dalla accettazione sulla base dell'ordine di accesso al Laboratorio.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.

Il paziente è invitato a fornire la necessaria autorizzazione al personale della Segreteria. In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

## 2.6 Consenso Informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri).

Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Solo nei casi particolari previsti dalla legge è obbligatorio che esso sia espresso in forma scritta (es. esecuzione di esami accertamento presenza virus HIV).

## 2.7 Prelievi a domicilio

Nel caso in cui il paziente abbia la necessità di un prelievo presso il proprio domicilio, la Segreteria del LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., è a disposizione dell'utente per fornire le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al Laboratorio, che può erogare il servizio.

## 2.8 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi

Qui di seguito, i Pazienti potranno trovare le indicazioni per la preparazione ai più comuni esami clinici eseguibili presso il Laboratorio. Per tutte le altre informazioni i Pazienti potranno rivolgersi direttamente al Personale del Laboratorio, anche telefonicamente.

### **Prelievo venoso**

Osservare un digiuno di 8 – 12 ore prima del prelievo. E' consentito bere acqua naturale.

Non assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo, salvo prescrizione medica e, in tal caso, segnalare il tipo di farmaco assunto.

### **Raccolta urine per l'esame urine completo – urinocoltura - citologico oncologico (pap-test o test di Papanicolau)-BAAR**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' **Allegato 4** della presente Carta dei Servizi

### **Raccolta urine delle 24 ore**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' **Allegato 5** della presente Carta dei Servizi

### **Raccolta urine delle 24 ore per la clearance della creatinina e/o dell'urea**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' **Allegato 5** della presente Carta dei Servizi

### **Raccolta del liquido seminale per l'effettuazione dello spermogramma:**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' **Allegato 6** della presente Carta dei Servizi

### **Raccolta del liquido seminale per l'esecuzione dello spermocoltura:**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' **Allegato 6** della presente Carta dei Servizi

## **Scotch test o Graham test: ricerca microscopica delle uova degli ossiuri**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' [Allegato 7](#) della presenta Carta dei Servizi.

## **Raccolte delle feci per esame parassitologico**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' [Allegato 7](#) della presenta Carta dei Servizi.

## **Raccolta delle feci per esame colturale batteriologico (coprocultura)**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' [Allegato 8](#) della presenta Carta dei Servizi.

## **Raccolta delle feci per la ricerca del sangue occulto**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' [Allegato 8](#) della presenta Carta dei Servizi.

## **H2 BREATH TEST per la diagnosi di intolleranza al lattosio**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' [Allegato 9](#) della presenta Carta dei Servizi.

## **BREATH TEST per ricerca Helicobacter pylori**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' [Allegato 10](#) della presenta Carta dei Servizi.

## **Raccolta espettorato**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' [Allegato 11](#) della presenta Carta dei Servizi

## **Tampone uretrale**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' [Allegato 12](#) della presenta Carta dei Servizi

## **Tampone vaginale**

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' [Allegato 13](#) della presenta Carta dei Servizi

## Tampone faringeo

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' **Allegato 14** della presenta Carta dei Servizi

## Spermiogramma (modulo)

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' **Allegato 15** della presenta Carta dei Servizi

## Pap Test

Per le modalità di preparazione alla corretta esecuzione di questo esame si rimanda all' **Allegato 16** della presenta Carta dei Servizi

## 2.9 Trasporto del Campione

Il trasporto dei campioni, ove necessario nel caso di prelievi a domicilio o esami eseguiti in service presso altra struttura, è effettuato in maniera tale da garantire la conformità alla normativa (Circolare Ministeriale n°3 dell'8 maggio 2003).

## 2.10 Consegna e ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, in tempi compresi, a seconda della tipologia di analisi, tra le 2 ore ed i 14 giorni, in base alle indicazioni che saranno date al paziente al momento dell'accettazione.

Il ritiro del referto, in base alla normativa sulla tutela della privacy (D.lgs. 196/03 e Regolamento UE/2016/679), può essere effettuato solo dall'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o da altra persona delegata per iscritto dall'Utente (compilando l'apposita sezione del Modulo di Ritiro); in quest'ultimo caso il referto viene consegnato in cartella sigillata o busta chiusa. La delega scritta non può essere utilizzata per il ritiro del referto relativo all'HIV, che potrà essere ritirato solo dalla persona interessata previa esibizione di un documento di identità.

Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà esserne informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

## 2.10.1 Gestione e comunicazione dei VALORI D'ALLARME

La struttura applica una procedura per la gestione e comunicazione, qualora fossero rilevati, dei VALORI D'ALLARME (anche noti come VALORI DI PANICO o VALORI CRITICI), ossia quei valori che sottendono un risultato di test di laboratorio che si può associare ad un grave rischio per la salute del paziente e che richiede una notifica immediata al medico curante al fine di attuare procedure mediche idonee e tempestive.

## 2.10.2 Refertazione on-line

Il nostro Laboratorio offre ai propri utenti la possibilità di consultare i referti delle proprie analisi da un qualsiasi pc collegato ad Internet in tutta sicurezza e comodità.

### **COME POSSO AVERE IL REFERTO ON-LINE?**

Recatevi presso il Lac Calabrò S.r.l. MUNITI DI TESSERA SANITARIA (indispensabile per accedere al servizio) e di un documento di riconoscimento e, al momento dell'accettazione, chiedete al nostro personale la possibilità d'avere il vostro referto on-line.

Il nostro personale vi consegnerà apposito documento contenente le credenziali (user e password) necessarie per poter accedere alla vostra pagina personale e ritirare i vostri referti; una volta entrati, il sistema vi richiederà il consenso al trattamento dei dati on line e di modificare la password dopo il primo accesso, al fine di garantire la riservatezza dei vostri dati.

### **COME POSSO VISUALIZZARE IL MIO REFERTO ON-LINE?**

Una volta entrati nel sito web del Laboratorio, all'indirizzo [www.labcalabro.it](http://www.labcalabro.it), cliccate sul Tasto "Referti On-Line" e inserite i dati di accesso che vi sono stati consegnati.



## **2.11           Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.**

Il personale del laboratorio applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

## **2.12           Copertura assicurativa**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qualvolta venga accertato un danno fisico, morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario; il Laboratorio Analisi Cliniche Calabrò S.r.l., si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda vengono avviate le pratiche del caso, attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico.

Il Laboratorio ha stipulato la polizza per la copertura dei danni derivanti dallo svolgimento dell'attività professionale, con la compagnia Fondiaria-SAI.

## **2.13           Sicurezza**

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

### 3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi (qualora si presentassero valori non attesi) i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). All'Operatore addetto vengono consegnati dei sieri di controllo con valori ignoti, forniti dalle case produttrici o da laboratori autorizzati, per effettuare gli esami dei vari analiti richiesti.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti alle case produttrici o al laboratorio autorizzato che ha fornito il siero di controllo. Questi verificano la rispondenza ai valori prefissati e spediscono i risultati al laboratorio.

### 4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- **ASSISTENZA, INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA:** Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi a fare sempre meglio. Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- **AFFIDABILITÀ, TEMPESTIVITÀ :** Affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno del Laboratorio Analisi è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

## 4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

## 4.2 Fattori della Qualità

Di seguito sono riportati i fattori di Qualità individuati dal Laboratorio, i risultati conseguiti nell'anno precedente (Standard di Qualità 2017) ed i relativi target (Standard Obiettivo 2017), nonché gli standard di Qualità fissati come target per il 2018 (Standard Obiettivo 2018).

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2018	Standard Obiettivo 2017	Standard di Qualità 2017
<b>Accoglienza</b>	Climatizzazione locali	Presente/assente	Presente	Presente	Presente
<b>Accoglienza</b>	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
<b>Accoglienza</b>	Pulizia ordinaria laboratori	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
<b>Accoglienza</b>	Riconoscibilità del personale : utilizzo cartellino di riconoscimento	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul comfort della struttura del laboratorio(sala d'attesa e di prelievo)	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Facilità di accesso al laboratorio	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull'Orario e giorni di apertura	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle prestazioni del Laboratorio	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui tempi di attesa per l'esecuzione dei prelievi	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto dei tempi di consegna del referto	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100,0%
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla prontezza del laboratorio nel fornire informazioni e risposte alle Sue richieste e completezza risposte fornite	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
<b>Aspetti relazionali</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla professionalità e competenza del personale del laboratori	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
<b>Aspetti relazionali</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla gentilezza e cordialità del personale del laboratorio	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
<b>Informazione</b>	Accessibilità alle informazioni (sito web)	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2018	Standard Obiettivo 2017	Standard di Qualità 2017
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100,0%
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno del laboratorio	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Disponibilità informazioni sull'accesso alle prestazioni	% soddisfatti	> 95 %	> 95 %	100,0%
Tutela e ascolto	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale	Telefonica, scritta, verbale	Nessun reclamo
Tutela e ascolto	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Nessun reclamo

## 5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Laboratorio ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Ispettive interne.

### 5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Il Laboratorio ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta presente sul banco dell'accettazione.

### 5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami possono essere inoltrati al LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L., mediante compilazione dell'apposito modulo MS 08.09 "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L - Accettazione mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via fax

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

## 5.2.1 Risposta ai reclami

Il LABORATORIO ANALISI CLINICHE CALABRÒ S.R.L si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

## 6. SEZIONE 6 – ALLEGATI

- **ALLEGATO 1 ESENZIONI**
- **ALLEGATO 2 ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA**
- **ALLEGATO 3 ORGANIGRAMMA**
- **ALLEGATO 4 URINE COMPLETO – URINOCOLTURA – CITOLOGICO - BAAR**
- **ALLEGATO 5 URINE DELLE 24 ORE**
- **ALLEGATO 6 SPERMIOGRAMMA – SPERMIOCOLTURA - BAAR**
- **ALLEGATO 7 SCOTCH TEST - ESAME PARASSITOLOGICO**
- **ALLEGATO 8 COPROCOLTURA – RICERCA DEL SANGUE OCCULTO**
- **ALLEGATO 9 BREATH TEST LATTOSIO**
- **ALLEGATO 10 BREATH TEST HELICOBACTER PYLORI**
- **ALLEGATO 11 RACCOLTA ESPETTORATO**
- **ALLEGATO 12 TAMPONE URETRALE**
- **ALLEGATO 13 TAMPONE VAGINALE**
- **ALLEGATO 14 TAMPONE FARINGEO**
- **ALLEGATO 15 MODULO SPERMIOGRAMMA**
- **ALLEGATO 16 PAP TEST STRISCIO VAGINALE**