

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIAGNOSTICO

MEDICINA DI LABORATORIO SRL

SEDE LEGALE ED OPERATIVA LABORATORIO CASSANO: VIA THAON DE REVEL N.20/G - CASSANO DELLE MURGE (BA)

SEDE OPERATIVA SALA PRELIEVI SANNICANDRO: VICO III CORSO VITTORIO EMANUELE III n.163-165 SANNICANDRO DI BARI (BA)

La presente guida ha lo scopo di semplificare le informazioni tecnico operative necessarie all'utilizzo dei servizi offerti dal ns. Laboratorio.

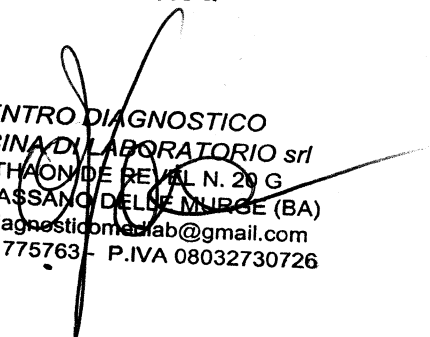
Desideriamo comunque ringraziarVi per aver scelto la ns. struttura e Vi segnaliamo che per ogni e qualsiasi segnalazione potete contattare:

Amministratore: Dott. Antonio Vaira
Responsabile Laboratorio – Dott.ssa Pasqua Chiarappa
Responsabile Gestione Qualità – Dott. Antonio Vaira

La presente GUIDA è proprietà riservata del Laboratorio CENTRO DIAGNOSTICO - MEDICINA DI LABORATORIO SRL; ogni riproduzione e divulgazione, anche parziale deve essere autorizzata dal legale rappresentante.

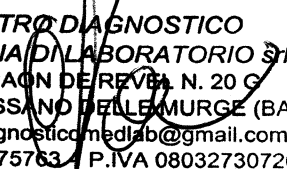
Redazione e Controllo

RGQ


CENTRO DIAGNOSTICO
MEDICINA DI LABORATORIO srl
VIA THAON DE REVEL N. 20 G
70020 CASSANO DELLE MURGE (BA)
centrodiagnosticomediab@gmail.com
TEL. 080 775763 - P.IVA 08032730726

Approvazione

DIR


CENTRO DIAGNOSTICO
MEDICINA DI LABORATORIO srl
VIA THAON DE REVEL N. 20 G
70020 CASSANO DELLE MURGE (BA)
centrodiagnosticomediab@gmail.com
TEL. 080 775763 - P.IVA 08032730726

La Guida dei servizi rappresenta una mappa aggiornata di tutti i servizi, orari e prestazioni effettuate dal Laboratorio, riporta gli impegni che sono stati assunti per il miglioramento della qualità dei servizi e infine, le azioni e gli strumenti che il Laboratorio ha realizzato per garantire la tutela dei diritti e favorire la partecipazione dei nostri Clienti in una logica costante di professionalità e, soprattutto, di solidarietà umana.

La GUIDA dei SERVIZI rappresenta quindi il nostro nuovo strumento dinamico di comunicazione ed interazione con i Clienti ed è espressione della volontà di Noi tutti del Laboratorio della sempre maggiore attenzione riservata al dialogo ed alla soddisfazione delle aspettative dei nostri Utenti.

Presentazione

Questo documento vuole essere una guida utile a fornire tutte le informazioni sul Laboratorio in ordine alle modalità di accesso alle prestazioni offerte, alla qualità delle stesse ed ai relativi tempi di attesa.

L'adozione della Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno della organizzazione al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Il Laboratorio svolge l'attività di analisi cliniche per i cittadini utenti ed aziende con l'obiettivo primario di fornire un servizio rapido e di elevato standard qualitativo; a tal fine si utilizzano i sistemi analitici più moderni e si persegue l'accuratezza e precisione dei risultati avvalendosi di programmi per il controllo di qualità interno ed esterno. Il Laboratorio svolge le sue attività nel Comune di Cassano presso la sede legale ed operativa sita in via Thaon De Revel n.20/G, locali destinati agli esami di laboratorio e alle attività di prelievo e di accettazione-amministrazione, e nel Comune di Sannicandro con la sala prelievi sita in Vico III Corso Vittorio Emanuele III n.163-165.

Il Servizio di segreteria è a disposizione negli orari di ufficio per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, le eventuali prenotazioni, i tempi ed i metodi di ritiro dei referti.

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e utenti.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per disabili. È installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta posizione dei servizi.

È garantita la massima igiene dei locali, servizi igienici, attrezzature di ogni genere e lo smaltimento dei rifiuti speciali viene gestita tramite apposite ditte specializzate.

Politica della Qualità

La Politica della Qualità, di seguito riportata, documento di fondamentale importanza per dare visibilità su come il Laboratorio intenda vivere la Qualità al proprio interno, è affissa in laboratorio a disposizione dell'utenza e condivisa con il personale aziendale.

La Direzione ha individuato nella applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e nel suo continuo miglioramento la leva strategica con la quale affrontare le sfide del mercato e lo strumento per assicurare livelli di conformità dei servizi di diagnostica medica di laboratorio e quindi di soddisfazione della clientela, sempre più elevati.

A tal fine, la Direzione del CENTRO DIAGNOSTICO MEDICINA DI LABORATORIO SRL si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- *Fornire servizi conformi ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed a quelli di Legge nell'ottica del miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ;*
- *Sensibilizzare le risorse umane sull'importanza della soddisfazione dei propri utenti quale plus competitivo e coinvolgerli sugli obiettivi per la qualità ed i risultati raggiunti al fine di renderli consapevoli dell'importanza del loro ruolo nell'organizzazione;*
- *Mantenere attivo un sistema organizzativo che assicuri il monitoraggio costante delle prestazioni mediante controlli di qualità interni ed attraverso la partecipazione a programmi di Verifica Esterna della Qualità;*
- *Prevenire le non conformità che possono causare disservizi alla clientela;*
- *Rilevare ed esaminare le cause delle non conformità occorse ed attuare idonee azioni risolutive;*
- *Garantire l'efficienza delle attrezzature scientifiche e quando necessario il loro rinnovo;*
- *Mantenere aggiornato il personale in modo da metterlo nelle condizioni di svolgere al meglio, con competenza e consapevolezza, il proprio lavoro;*
- *Misurare continuamente i livelli di soddisfazione della clientela e le esigenze della stessa, considerando tali informazioni come impulsi fondamentali per avviare programmi di miglioramento delle attività svolte;*

L'efficace realizzazione della Politica della Qualità sarà assicurata attraverso la definizione formale della struttura organizzativa adottata, con particolare riferimento all'attribuzione delle responsabilità assegnate non solo per le attività operative ordinarie, ma anche per la prevenzione, l'identificazione, la registrazione e la correzione di ogni e qualsiasi Non Conformità.

Principi della Carta dei Servizi

Rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute

L'assistito che si rivolge al nostro Laboratorio viene visto nella doppia veste di:

- **utente** in quanto fruitore di un servizio pubblico organizzato mediante il Servizio Sanitario Nazionale;
- **cliente** in quanto ha riposto la sua fiducia nel Ns. Laboratorio.

Il Laboratorio CENTRO DIAGNOSTICO MEDICINA DI LABORATORIO SRL si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

➤ UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Il laboratorio garantisce la parità di trattamento a tutti gli Utenti impegnandosi ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

➤ TRASPARENZA E INFORMAZIONE

Il laboratorio si impegna a fornire chiari menti sui metodi o sulle procedure che siano stati utilizzati. Il laboratorio garantisce all'Utente il diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che li riguardano come pure la possibilità di poter avanzare proposte o suggerimenti e di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il laboratorio garantisce la identificazione del Personale ed individua i responsabili dei vari settori.

➤ CORTESIA

Il laboratorio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, secondo precise norme di comportamento.

➤ EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il laboratorio persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Il laboratorio garantisce l'addestramento continuo del proprio personale a tutti i livelli dell'organizzazione ed il mantenimento nel tempo dei requisiti professionali necessari per l'attività analitica.

➤ CHIAREZZA

Il laboratorio pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con gli Utenti.

➤ CONTINUITÀ

Continuità nell'erogazione dei servizi, i quali devono essere regolari e senza interruzioni attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile.

➤ DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalle normative vigenti il cittadino ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

➤ GESTIONE DEL RECLAMO

Attraverso l'introduzione dei principi del marketing interattivo viene data la possibilità a tutti i Clienti-Utenti di segnalare eventuali discrepanze ed offrire contributi costruttivi per il miglioramento dei servizi.

Meccanismi tutela e verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di discrepanze il Cliente può utilizzare il modulo Reclami, messo a disposizione presso la Segreteria Accettazione.

Inoltre, al fine di valutare e monitorare costantemente il grado di soddisfazione dell'utenza e per raccogliere qualunque proposta di miglioramento del servizio offerto è disponibile presso la Segreteria Accettazione il modulo "Scheda Soddisfazione Cliente".

Quest'ultimo compilato in ogni sua parte, dev'essere consegnato al Responsabile Accettazione.

La Direzione mensilmente analizza i reclami essendo responsabile della valutazione della risoluzione di questi ultimi.

La Direzione ha inoltre stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione della discrepanza.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Gestione Qualità informare il Cliente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

Riservatezza e tutela dei dati

Il laboratorio rispetta quanto previsto dal Reg UE 679/2016 sul trattamento dei dati personali.

Il laboratorio nello svolgimento della propria attività effettua il trattamento dei dati mediante strumenti manuali, informatici, con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi estranei non autorizzati.

Il laboratorio adotta soluzioni tecnologiche (es: backup, antivirus, firewall, password, ecc.) atte a prevenire la perdita, il danneggiamento o la diffusione involontaria dei dati del Cliente.

Ogni utente, per avere accesso al servizio offerto da questo laboratorio, deve, a seguito ricevimento informativa da parte del laboratorio, manifestare il consenso al trattamento dei suoi dati personali e sensibili ai sensi del Reg UE 679/2016 e s.m.i, con un'unica dichiarazione per iscritto o oralmente (in tal caso il consenso è documentato, anziché con atto scritto dell'interessato, con annotazione del laboratorio su gestionale aziendale). Alcune prestazioni devono essere eseguite solo a seguito di consenso scritto (consenso informato) come disciplinato dalla Legge 05/06/1990 n.135 in materia di AIDS o per accertamenti sull'uso di sostanze stupefacenti e psicotrope o sull'uso di alcol.

Il Laboratorio mette a disposizione l'informativa anche in laboratorio:

Informativa ex art. 13-14 Reg.to UE 679/2016 sulla protezione dei dati personali

Gentile Signore/a,

ai sensi del Reg.to UE 679/2016 sulla protezione dei dati personali, il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato ai principi di liceità, correttezza e trasparenza, tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

In particolare, i *dati personali* che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso esplicito dell'interessato.

Il consenso deve essere prestato liberamente solo dopo aver letto e compreso i contenuti dell'informativa.

Per *trattamento* si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la

modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Ai sensi dell'articolo 13-14 del predetto Regolamento, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

1. Il titolare del trattamento è CENTRO DIAGNOSTICO MEDICINA DI LABORATORIO SRL con sede a Cassano delle Murge (BA) alla via Thaon De Revel n.20/G CAP 70020, con PIVA: 08032730726, nella figura del suo legale rappresentante; è possibile comunicare con il Titolare personalmente in sede, via telefono/fax (080.3037916 - 3030707) e via mail (centrodiagnosticomedlab@gmail.com).
2. Il Titolare mette a disposizione degli interessati e delle autorità di controllo, un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) per qualsiasi informazione o comunicazione ufficiale volesse farci il cui punto di contatto è n.damiani@operaprofessionisti.it
3. Il trattamento a cui sono sottoposti i dati oggetto dell'informativa, è finalizzato alla erogazione, da parte del Titolare, di prestazioni sanitarie (analisi chimico cliniche di campioni biologici); informazioni accessorie sono oggetto di trattamento per finalità legate agli adempimenti di natura fiscale. Il trattamento è effettuato sulla base del consenso prestato dall'interessato per adempiere alla sua richiesta.
4. I Vostri dati personali sono comunicati, nei limiti strettamente pertinenti e connesse alle finalità di cui al punto 3., a soggetti che possono accedervi in forza a disposizioni di legge e/o regolamenti nei limiti previsti dalla stessa (es: Autorità giudiziaria), a soggetti che hanno necessità di accedervi per finalità ausiliarie al rapporto esistente tra la Ns società e Voi (es: corrieri/spedizionieri), a consulenti e/o società incaricate di svolgere attività strumentali o complementari per nostro conto (es: laboratori di analisi, consulente fiscale e del lavoro, legale). Per conoscere la lista dei soggetti cui possono essere comunicati i dati in oggetto, ci si può rivolgere al Titolare di cui al punto 1.. I Vs dati sono trattati da responsabili o incaricati nominati dal Titolare per l'espletamento dei compiti loro assegnati. I dati idonei a rivelare lo stato di salute non sono diffusi. Non è previsto il trasferimento dei dati in un paese terzo extra-UE o ad organizzazioni internazionali. È previsto che i Vostri dati possono essere comunicati al Medico curante e/o al Medico di Medicina Generale e/o al Pediatra di Libera Scelta da Voi indicato nelle modalità *on-line* previo Vostro specifico consenso scritto; è possibile, inoltre, previo consenso scritto (una tantum), trasmettere, su Vostra richiesta, l'invio per mail del referto al Vostro indirizzo mail (o altro da Voi indicato) per consentire una più immediata disponibilità delle informazioni sul Vostro stato di salute.
5. Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti cartacei ed informatici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse ed in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Non si effettuano elaborazioni volte alla profilazione dell'interessato. La conservazione è legata principalmente ad aspetti medico legali per cui la stessa è determinata in 10 anni.
6. In ogni momento Lei potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento richiedendo l'accesso ai dati personali, la loro rettifica, la loro cancellazione, la limitazione del trattamento, di opporsi al trattamento o di revocare il consenso se non strumentale per adempiere ad un obbligo legale. Lei ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali ed altre informazioni. Ha inoltre il diritto di proporre un reclamo all'Autorità di Controllo (Garante della Privacy).
7. Il conferimento dei dati è obbligatorio al fine della erogazione delle prestazioni sanitarie richieste e dell'espletamento degli adempimenti di legge ad essa connessi. L'eventuale rifiuto a fornire tali dati comporta l'impossibilità di accedere alle prestazioni erogate da Centro Diagnostico Medicina di Laboratorio srl. Il servizio di refertazione via mail ai Medici da Voi indicati o a Voi stessi è facoltativo ed in aggiunta alla refertazione scritta sempre nelle disponibilità dell'utente; è Vostra facoltà richiedere che i referti non siano più soggetti a trasmissione *on-line*.

Accettazione, Prenotazione e Refertazione

La sede operativa di Cassano Murge in via Thaon De Revel n.20/G “CENTRO DIAGNOSTICO – MEDICINA DI LABORATORIO SRL” è aperto al pubblico nel seguente orario:

	ORARIO	
	MATTINA	POMERIGGIO
Dal Lunedì al Venerdì	07.30 - 12.30	16.00 – 19.00

	PRELIEVI e ACCETTAZIONE CAMPIONI	CONSEGNA REFERTI
	Dal Lunedì al Venerdì	07.30 - 09.30

Tel/fax: 080.3037916 - Fax. 080.3030707
 e-mail : centrodiagnosticomedlab@gmail.com
centrodiagnosticosrl2017@pec.it
 Responsabile Sanitario: Dott.ssa Pasqua Chiarappa

Per quanto riguarda la sala prelievi di Sannicandro di Bari in Vico III Corso Vittorio Emanuele III n.163-165 gli orari di apertura per le sole attività svolte di sala prelievi sono i seguenti:

	ORARIO	
	MATTINA	POMERIGGIO
Dal Lunedì al Venerdì	07.30 - 12.30	-

In caso di esami in convenzione, per ottemperare alle richieste della ASL BA di distribuire il budget assegnato in maniera omogenea nell’anno e quindi nel mese, il laboratorio deve necessariamente ricorrere ad una **“lista di prenotazione utenti”** fino al raggiungimento di una determinata soglia; superata tale soglia, l’utente sarà inserito nella lista del mese successivo o del primo disponibile.

Pertanto, gli utenti del laboratorio che devono sottoporsi ad esami di diagnostica di laboratorio in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale devono recarsi direttamente presso il laboratorio con la ricetta o la lista degli esami e concordare con l’Ufficio Accettazione del laboratorio il giorno in cui presentarsi. Non è possibile effettuare prenotazioni per telefono.

L’utente deve presentarsi in laboratorio per la prenotazione portando con sé la ricetta medica del S.S.N. e/o quella emessa da uno specialista, da consegnare al laboratorio.

La prescrizione presentata deve essere compilata in modo completo, in particolare:

- non deve contenere oltre otto esami singoli
- deve essere compilata in tutte le loro parti con i dati anagrafici del Paziente, indirizzo, codice fiscale e diagnosi
- in caso di eventuali esenzioni deve essere compilata l’apposita casella
- deve essere presente il timbro e la firma del medico.

Il Paziente deve quindi presentarsi presso il Laboratorio il giorno concordato negli orari definiti nella presente carta dei Servizi, munito di:

- foglio di prenotazione;
- documento di identità e CF.

Non è necessaria la prenotazione se si richiede la prestazione a pagamento non usufruendo delle agevolazioni del S.S.N.

L'Utente deve presentarsi all'accettazione a digiuno per quelle prestazioni per le quali è previsto e con il campione biologico (urine, feci e quant'altro) se richiesto in ricetta.

Nella logica di servizio attento alle esigenze dell'Utente, è possibile prenotarsi per prelievi domiciliari qualora l'interessato, per motivi sanitari, sia impossibilitato a raggiungere personalmente il laboratorio. Tale servizio domiciliare viene svolto intorno alle ore 7,00. Le prenotazioni per i prelievi domiciliari vengono prese telefonicamente o direttamente in laboratorio anche tramite persona congiunta, dalle ore 10,00 alle ore 12,30 del giorno precedente la prestazione.

Il Paziente, al momento della prenotazione riceve adeguate informazioni su esami richiesti, modalità di prelievo, raccolta ed eventuale trasporto dei campioni e refertazioni, assicurandosi che l'utente abbia compreso quanto detto.

Al momento del prelievo e/o della consegna dei campioni biologici, il personale del laboratorio rilascia una ricevuta indicante l'identificazione del Paziente, il n. dell'accettazione stessa, e la data di ritiro dei risultati; tale ricevuta va presentata al ritiro del referto. Il Paziente, o chi ritira il referto per delega, deve portare con sé un documento di riconoscimento al fine di consentire al personale preposto una facile identificazione. Il tempo intercorrente tra l'accettazione e l'erogazione del servizio è pari a un giorno per gli esami routinari e 24/48 ore per le urine; in ogni caso, la data di ritiro è indicata sul tagliando di ritiro.

I Reclami possono essere manifestati direttamente al Responsabile del laboratorio o segnalati al personale in accettazione che provvederà a comunicarlo alla Direzione; questi saranno analizzati per consentire al laboratorio di adottare adeguati provvedimenti per limitare o eliminare future situazioni non conformi.

In osservanza del Reg UE 679/2016 sulla privacy i referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione della ricevuta rilasciata all'atto dell'accettazione; in caso di specifica richiesta i referti possono essere spediti per posta o a mezzo fax o inviati via e-mail.

Norme relative alle ricette esenzioni e ticket sanitario

Ogni ricetta non può contenere più di otto analisi. Il tetto massimo del ticket per i pazienti che non godono dell'esenzione è di € 36.15 per ogni ricetta. Nel caso di esenzione per invalidità o per patologia il medico apporrà nell'apposito spazio il relativo codice di esenzione; per le esenzioni legate al reddito familiare qualora il medico non abbia segnato il codice di esenzione il paziente potrà autocertificare il proprio diritto a godere dell'esenzione, assumendosi la responsabilità delle dichiarazioni mendaci.

Hanno diritto all'esenzione dal ticket:

- Soggetti di età inferiore a 6 anni o superiore a 65 anni con un reddito familiare complessivo, nell'anno precedente, inferiore a € 36.151,00.
- Soggetti di età superiore a 60 anni o disoccupati e familiari. Tali soggetti dovranno possedere un reddito familiare, riferito all'anno precedente, inferiore a € 8.263,00 elevabili a 11.362,00 se con coniuge a carico, incrementato di ulteriori € 516,45 per ogni figlio a carico.
- Soggetti titolari di pensione sociale.
- Invalidi di guerra titolari di pensione diretta e vitalizia.
- Grandi invalidi per servizio.
- Grandi invalidi sul lavoro.
- Pazienti oncologici.
- Soggetti in attesa di trapianto d'organo.
- Pazienti esenti per patologia limitatamente agli esami previsti per quella patologia.

Esenzioni per gravidanza

- Pazienti in corso di gravidanza a rischio
- Pazienti in corso di gravidanza fisiologica secondo il seguente schema:
 - Entro la 13^a settimana (e comunque al primo controllo):
Emocromo, GOT, GPT, Anticorpi anti Rosolia (in caso di IgG negative ripetere entro la 17^a settimana), Anticorpi anti Toxoplasma (in caso di IgG negative ripetere ogni mese sino al parto), TPHA, VDRL, Anticorpi anti HIV 1-2, Glicemia, Esame urine completo, Test di Coombs indiretto.
 - Tra la 14a e la 23 a settimana:
Esame delle urine completo.
 - Tra la 24a e la 27 a settimana:
Glicemia, Esame delle urine completo.
 - Tra la 28a e la 32 a settimana:
Emocromo, ferritina (in caso di riduzione del volume globulare medio), Esame delle urine completo.
 - Tra la 33a e la 37 a settimana:
HBsAg, Anticorpi anti HCV, Emocromo, Esame delle urine completo, Anticorpi anti HIV 1-2 (in caso di rischio anamnestico).
 - Tra la 38a e la 40 a settimana:
Esame delle urine completo, urinocoltura (in caso di batteriuria significativa).

Prestazioni erogate

Il laboratorio effettua esami nell'ambito della Chimica e Biochimica Clinica, Ematologia, Microbiologia, Urine. Tali attività di analisi di laboratorio vengono svolte unicamente presso la sede di Cassano in via Thaon De Revel, mentre la sede di Sannicandro funge esclusivamente da sala prelievi. I campioni vengono poi trasportati secondo idonea istruzione di lavoro alla sede di Cassano per le analisi del caso.

La maggior parte degli esami eseguiti dal Laboratorio vengono consegnati entro 1 giorno; al momento del prelievo viene comunque rilasciato un ticket con la data del ritiro; su specifica richiesta per urgenze particolari, gli esami possono essere ritirati in giornata (esempio: Emocromo, Test di gravidanza, Beta-HCG, Es. Urine, ecc.). Il personale dell'accettazione e la direzione del laboratorio sono comunque a disposizione dei pazienti per qualsiasi informazione o dubbio inerente alla tipologia delle prestazioni erogate.

Il Laboratorio effettua quasi tutti gli esami diagnostici nei settori sopra indicati; per alcuni analiti, quelli a bassissima richiesta, si avvale della collaborazione di altri laboratori diagnostici facenti parte della rete di laboratori (Sevialab) di cui questo centro fa parte in modo tale da rendere il servizio al paziente il più completo possibile. La lista degli esami, tempi di refertazione, preparazione all'esame ed i relativi costi sono a disposizione degli utenti rivolgendosi al personale in accettazione o sul presente documento.

Assistenza all'Utente

L'assistenza all'Utente si divide in:

- Assistenza sulle modalità di raccolta e trasporto del campione biologico e preparazione al prelievo
- Assistenza sulla preparazione al prelievo
- Assistenza sul ritiro e commento del referto

Assistenza sulle modalità di raccolta e trasporto del campione biologico

URINE

Raccolta: Raccogliere in un contenitore adeguato, possibilmente sterile, circa 20 ml di urine la mattina al risveglio; indicare sul contenitore nome cognome e consegnare le urine in laboratorio il più presto possibile (circa entro due ore).

Per l'**urinocoltura** la mattina al risveglio lavare i genitali esterni, dopodiché raccogliere le urine in un contenitore sterile cercando di raccogliere la parte centrale della minzione, quindi indicare sul contenitore nome e cognome e portare il contenitore in laboratorio il più presto possibile (circa entro due ore). E' consigliabile aver sospeso qualsiasi terapia antibiotica almeno una settimana prima dell'esame.

URINE 24h

Raccolta: Scartare la prima urina del mattino annotando l'orario, raccogliere le successive urine in un idoneo contenitore sino alla stessa ora del giorno dopo, avendo cura di conservare il contenitore in un luogo fresco. Indicare sul contenitore nome e cognome e portare il contenitore in laboratorio il più presto possibile (circa entro due ore). In alternativa è possibile prelevare una campionatura della raccolta avendo cura di misurare attentamente la quantità totale.

FECI

Raccolta: Raccogliere in un contenitore adeguato sterile una piccola campionatura. Indicare sul contenitore nome e cognome e portare il contenitore in laboratorio il più presto possibile (circa entro due ore).

LIQUIDO SEMINALE (Spermiogramma, Spermiocoltura)

Raccolta: Il campione deve essere raccolto dal paziente, per masturbazione, utilizzando un contenitore sterile del tipo per urine a forma di bicchiere, avendo cura di raccogliere tutto l'eiaculato; indicare sul contenitore nome e cognome e portare il contenitore in laboratorio il più presto possibile (circa entro due ore). Nel caso dello spermiogramma, prima della raccolta il paziente deve aver osservato 4 giorni di astinenza da rapporti ed il campione una volta raccolto deve essere consegnato in laboratorio nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 minuti; è utile indicare l'ora della raccolta.

Nel caso di richiesta di Spermiogramma e Spermiocoltura è possibile eseguire l'esame su di un unico campione, utilizzando le specifiche di raccolta dello Spermiogramma.

Assistenza sulla preparazione al prelievo

Prima di sottoporsi al prelievo è necessario osservare un digiuno di circa 8/10 ore, tale preparazione può essere evitata in alcuni casi ma è sempre preferibile per evitare interferenze negli esami che potrebbero alterare gli esiti.

È consigliabile avvisare al momento del prelievo il medico prelevatore: se non si è osservato il digiuno, se si preferisce fare il prelievo da stesi, se si stanno assumendo farmaci e comunque utile dire al medico prelevatore qualsiasi informazione sul proprio stato di salute.

Per indagini che richiedono modalità particolari di preparazione al prelievo il personale è a disposizione del paziente per informarlo; ad esempio curve, test da stimolo, profili etc..

Assistenza sul ritiro e la consegna del referto

Il Laboratorio di analisi fornisce ai pazienti, che ne fanno richiesta, assistenza all'interpretazione dei referti che, comunque, devono essere sempre commentati ed

interpretati dal medico richiedente. Il laboratorio è ovviamente a disposizione sia dei pazienti che dei medici curanti per chiarire ogni dubbio sugli esiti ed eventualmente ripetere ove ce ne sia bisogno l'esame.

Organizzazione e Responsabilità personale

Posizione	Responsabile
Amministratore - Direzione	Dott. Antonio Vaira
Responsabile Laboratorio	Dott.ssa Pasqua Chiarappa
Responsabile Gestione qualità	Dott. Antonio Vaira

Il Laboratorio è così organizzato:

Standard di qualità

Il laboratorio ha individuato in base ai fattori di qualità indicati nella tabella sottostante i rispettivi indicatori e standard di qualità:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE DI ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTI	ESISTENZA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA DI UNA RISORSA DEDICATA AL RILASCIO DI INFORMAZIONI IN ACCETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> PER IL 100% DEI CASI È ASSICURATA LA PRESENZA DELLA RISORSA IN ACCETTAZIONE TEMPO MASSIMO DI ATTESA 10 MINUTI
COMFORT DELLA SALA DI ATTESA	ESISTENZA DI POSTI A SEDERE SUFFICIENTI PER IL NUMERO MASSIMO DI PRESTAZIONI EROGABILI NEL PERIODO TEMPORALE DI UN'ORA	LA SALA DI ATTESA CONTIENE POSTI A SEDERE PER TUTTI I PAZIENTI IN ATTESA
SEMPLICITÀ DELLA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE RECLAMI	ESISTENZA ALL'INTERNO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI DI INDICAZIONI A RIGUARDO LA REDAZIONE DI UN RECLAMO ESISTENZA MODULO RECLAMI	SONO SEMPRE DISPONIBILI IN ACCETTAZIONE I MODULI PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI E SONO RISPETTATI I TEMPI E LE MODALITÀ PREVISTE PER LA GESTIONE RECLAMI

Gli standard sopra elencati sono verificati e quindi aggiornati attraverso la raccolta da parte del Responsabile Gestione Qualità dei Questionari di Valutazione.

Nel caso in cui, si dovessero riscontrare degli scostamenti rispetto agli standard prefissati, sarà cura del Responsabile Gestione Qualità richiamare il Responsabile del Settore risultato inefficiente al fine di analizzare le cause di tali Non Conformità e per ultimo aggiornare gli standard alla luce delle Azioni Correttive eventualmente intraprese.

Il Laboratorio garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni da esso erogate:

- *Riservatezza e rispetto* del Cliente durante l'esecuzione delle prestazioni sanitarie
- *Personalizzazione dell'assistenza*
- *Completezza dell'informazione*

Il Laboratorio si impegna a migliorare i servizi offerti mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della nostra clientela relative alla gestione dell'accettazione
- Aggiornare la formazione del nostro personale non solo relativamente alla Buona Prassi Professionale, ma anche al miglioramento delle capacità relazionali con i Clienti
- Raccogliere ed analizzare i Questionari di Valutazione al fine di organizzare la nostra struttura ponendo in primo piano i bisogni del Cliente.

È impegno della struttura assicurare alla nostra utenza, attraverso il giornaliero contributo diagnostico, il necessario supporto alle attività di prevenzione, diagnosi e monitoraggio della salute.

Obiettivi

Per il miglioramento delle prestazioni offerte, il laboratorio ha pianificato le seguenti attività:

- Potenziamento e miglioramento delle prestazioni diagnostiche di laboratorio con maggiore focalizzazione su specificità, sensibilità, precisione, accuratezza, predittività per portare valore aggiunto nella condivisione dei percorsi diagnostici terapeutici assistenziali (PDTA)
- Consolidamento delle prestazioni di laboratorio su un'unica piattaforma analitica, composta da uno o più analizzatori di ultima generazione gestiti in modo completamente automatizzato ed unitario
- Integrazione delle fasi pre-analitica, analitica e post analitica a vari livelli di automazione funzionali alla struttura e alla organizzazione
- Riduzione del numero di provette da utilizzare per gli analiti richiesti e della quantità di sangue necessaria per l'esecuzione dei tests.
- Riduzione dei reflui di produzione e del materiale solido di scarico
- Massima semplificazione della gestione e del percorso del campione e completa tracciabilità ed identificazione dei campioni in tutte le varie fasi del processo
- Ottimizzazione dell'impiego delle risorse, sia umane che strumentali, rispetto alle condizioni esistenti in laboratorio: riduzione delle ore/lavoro necessarie e degli strumenti analitici da gestire, razionalizzazione delle operazioni analitiche, semplificazione dei percorsi e automazione del trattamento dei campioni.
- Collegamento bidirezionale on line al sistema gestionale del laboratorio (LIS)
- Utilizzo di Middleware per la gestione integrata del Laboratorio