

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N



Carta dei Servizi

Consorzio Lab Aktis s.c.r.l.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

PREMESSA

Lab Aktis è una società consortile che aderisce alla riorganizzazione della rete dei laboratori privati accreditati con il SSN, mediante la realizzazione e gestione di un'aggregazione di laboratori di Analisi cliniche conforme ai criteri e requisiti fissati dalla normativa nazionale e regionale ed in particolare dal richiamato decreto del commissario ad acta Regione Campania n.109/2013, dal decreto n.45/2014 e dal decreto n.59/2015, sempre della Regione Campania ed eventuali e successive modifiche e integrazioni.

Pertanto, nel rispetto del quadro normativo sopra richiamato, la Salus s.r.l e il Centro di Analisi Cliniche di Alessio Scoppa s.a.s. partecipano all'aggregazione laboratoristica in qualità di consorziate.

In particolare:

- la società Lab Aktis s.c.r.l., si occupa dell'esecuzione della fase cosiddetta analitica inerente le prestazioni sanitarie di laboratorio di analisi, così come indicata e specificata al punto 2.3 del già citato Decreto del Commissario ad acta n.109.
- La società Salus s.r.l. e la società Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa s.a.s., conformemente alla loro natura di Punti prelievi, assicurano nel rispetto dei citati decreti: **a)** l'accoglimento dell'utente; **b)** l'informazione sulle modalità di erogazione della prestazione e sulla gestione dei dati personali e sensibili; **c)** l' accettazione; **d)** il prelievo ematico/raccolta campione biologico; **e)** l' espletamento di pratiche amministrativo-economiche; **f)** il ricevimento dei campioni e loro verifica; **g)** l'emissione del referto; **h)** la consegna degli esiti al paziente-utente.

All'uopo giova precisare che i punti prelievo Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa s.a.s. e Salus s.r.l., antecedentemente alla costituzione dell'aggregazione consortile, erano già accreditate per l'attività più complessa di Laboratorio di Analisi con settori specializzati A1 e A2, rispettivamente con DCA n. 118 del 02/12/2013 e DCA n. 116 del 02/12/2013.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

CARTA DEI SERVIZI DEL CONSORZIO LAB LAB AKTIS

Gentile Signora, Egregio Signore

La presente Carta dei Servizi nasce dalla volontà di fornire al Cittadino-Utente, ai medici di famiglia ed alle Istituzioni, un efficace strumento di conoscenza attraverso il quale accedere in un'ottica di informazione completa, all'offerta sanitaria del laboratorio Lab Aktis s.c.r.l. e dei suoi punti prelievo Salus s.r.l. e Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa s.a.s.

Questo documento non è considerato da noi un mero adempimento di legge, ma lo riteniamo un utile strumento di comunicazione con il quale interagire con i nostri Utenti attraverso una gradevole veste editoriale.

È un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento ed è, dunque, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche. Esso vuole essere una fotografia realistica della struttura organizzativa del consorzio e intende fornire quindi ai cittadini un'informazione trasparente.

La Carta dei servizi è un documento in cui sono descritti, finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

La pubblicazione della Carta dei Servizi da parte di queste Aziende è un ulteriore passo del percorso intrapreso, teso continuamente a migliorare i servizi resi agli utenti tutti ed è stata realizzata in modo tale da rappresentare un'utile guida ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Laboratorio e dai punti prelievo ad esso collegati. Al tempo stesso vuole essere lo specchio della filosofia che contraddistingue il consorzio Lab Aktis: qualità delle prestazioni, professionalità dei propri operatori ed appropriatezza delle prestazioni.

Notevole è stata ed è l'attenzione volta a migliorare la qualità tecnica dei servizi erogati, impegno che queste aziende perseguono avendo fatta propria la politica della Qualità.

Certi che un'informazione aggiornata e puntuale costituisca fondamentale premessa per la naturale attesa evoluzione delle relazioni con il cittadino-Utente che deve essere destinatario di

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

una imprescindibile Qualità, la invitiamo a farci conoscere opinioni, esigenze e segnalazioni che ci impegniamo ad ascoltare e tenere nella giusta considerazione per perseguire un programma di continuo miglioramento delle nostre aziende.

Ringraziandola sin d'ora per la sua preziosa collaborazione, restiamo a disposizione per ogni chiarimento.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

INTRODUZIONE

PROCESSO DEL LABORATORIO

Ai sensi del DCA n. 109/2013 nelle attività svolte, al fine di assicurare la qualità attesa per i servizi offerti, le DIR distingue le fasi per il processo operativo in questo modo:

a) Salus s.r.l. e Centro Analisi Cliniche s.a.s. di Alessio Scoppa

Fase Pre-Analitica

è articolata in:

- accettazione;
- prelievo del campione biologico;
- preparazione dei campioni biologici con relativo controllo di adeguatezza quali-quantitativa.

Fase Post-Analitica

Comprende le attività tese alla definizione del referto visto come elemento finale del servizio sanitario richiesto e cioè:

- caricamento degli esiti analitici nel sistema informatico;
- assemblaggio del referto con i relativi allegati;
- firma di validazione clinica del referto da parte del DT.

b) Lab Aktis s.c.r.l.

Fase Analitica:

- I campioni diagnostici prelevati nella fase pre-analitica dai punti prelievo vengono trasportati in laboratorio per le analisi richieste.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

Il processo di laboratorio per esigenze di chiarezza viene così rappresentato graficamente:



Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

CAPITOLO I

PRESENTAZIONE DELLE STRUTTURE

Il laboratorio e i punti prelievo ad esso collegati non hanno mai ricevuto alcun provvedimento sanzionatorio da parte degli Organi competenti ad emanarlo.

Essi vogliono fornire al cittadino paziente, tramite il medico di base o lo specialista di riferimento, una pronta risposta alle sue esigenze sanitarie mediante la soluzione del quesito diagnostico.

Con ciò contano di contribuire al miglioramento dell'efficienza e della produttività delle strutture di ricovero e cura cittadine, riducendone il carico di lavoro ed esaltandone gli aspetti di loro più esclusiva competenza in uno spirito di collaborazione ed integrazione.

Alla luce di ciò, le politiche aziendali si focalizzano principalmente nel perseguimento continuo della soddisfazione sia dell'Utente (il Paziente), sia del Cliente (i Medici di Base, il Sistema Sanitario Regionale).

In tale ottica, il Consorzio persegue l'obiettivo di ottenere l'accreditamento istituzionale dal SSN e di mantenerlo nel tempo (a garanzia dei cittadini della qualità del servizio fornito).

Inoltre in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di requisiti autorizzativi, il Laboratorio e i punti prelievo, per assicurare condizioni di sicurezza sia agli operatori che agli utenti del servizio, garantiscono continuamente l'osservanza delle norme in materia di protezione antincendio, acustica, sicurezza e continuità elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche, privacy.

2. La struttura Lab Aktis s.c.r.l.

Il laboratorio è sito in Marano di Napoli alla via Lazio n. 32, al primo piano dell'edificio ospitante anche il punto prelievo collegato Salus s.r.l. ed è costituito: da una zona analitica (vietata agli utenti) ,il cui accesso è quindi consentito soltanto al personale qualificato. Tale area è corredata di

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

apparecchiature e strumentazioni rispondenti ai migliori standard qualitativi, in accordo con le normative vigenti.

2.1 La struttura Salus s.r.l.

Il punto prelievo è sito al piano terra di una struttura ospitante al primo piano il Laboratorio di analisi del consorzio.

Esso è così costituito da una zona ingresso accessibile al pubblico, sala di attesa, servizi di accettazione e prenotazione, servizi igienici per gli utenti, ivi compresi i portatori di handicap; sala prelievi.

2.2 La struttura Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa s.a.s.

Il punto prelievo è sito in Melito di Napoli alla via Roma n. 294 ed è costituito da un primo ambiente, con accesso diretto alla strada, costituisce la saletta di accettazione del centro. Da questo primo ambiente, tramite un disimpegno che ospita i bagni per il personale, si accede al cortile interno dello stabile.

Su questo cortile è posto l'accesso ad un gruppo di ambienti di proprietà del centro costituito da una saletta di attesa, due locali medici nei quali si svolge l'attività di prelievo dei campioni, una zona servizi igienici, di cui uno per disabili, due locali adibiti a deposito.

Un ultimo ambiente di proprietà del Centro, posto anch'esso nel cortile comune dello stabile con accesso separato da quelli descritti, ospita l'ufficio amministrativo.

Tutte le strutture sono fornite di aria climatizzata e condizionata, telefoni-citofoni in tutti i servizi e collegamento in rete delle varie apparecchiature analitiche con i computers dell'amministrazione.

3. I nostri obiettivi

Le direzioni della Lab Aktis s.c.r.l. e dei punti prelievo ad essa collegati hanno adottato un sistema gestionale ben strutturato ed implementato, fondato sulla ricerca del miglioramento continuo e sull'ottimizzazione di risorse e costi, che consente di pianificare, gestire e controllare le attività di tutto il consorzio, per garantire un servizio puntuale ed efficiente, oltre che professionalmente valido, in un settore nel quale i bisogni dell'Utente sono particolarmente importanti e critici.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

L'adozione di un Sistema di gestione rappresenta altresì un validissimo strumento per la creazione di vantaggi competitivi nei confronti del mercato concorrente, sempre più vario e mutevole a causa della spinta legislativa e sociale.

A fronte degli impegni assunti e del quadro definito, si perseguono, attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione Aziendale, i seguenti Obiettivi:

- Pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del paziente;
- Il continuo miglioramento del servizio reso al paziente;
- L'efficienza nella prestazione del servizio;
- Condizioni lavorative ottimali per tutto il personale.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e mirando al miglioramento continuo di tutti gli aspetti delle attività del Laboratorio e dei Punti Prelievo.

Inoltre le Direzioni aziendali sono consapevoli che le esigenze e le aspettative dell'Utente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio e tramite l'ascolto dell'Utente circa le sue percezioni nei confronti del laboratorio e dei punti prelievo.

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie, anche attraverso la creazione di un nuovo rapporto tra Medico e Utente, basato su una tempestiva comunicazione di tutte quelle informazioni che possano aiutare a ridurre i tempi di intervento in presenza di particolari patologie.

Puntiamo sempre alla massima disponibilità, contiamo sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente al Cliente ed aumentare così la sua soddisfazione.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del paziente.

L'applicazione del S.G.A. coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

Le Direzioni si impegnano ad attuare e sostenere la politica per la qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale, al fine di garantire, ai nostri Utenti, standard di servizio sempre più elevati.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

CAPITOLO II

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui si ispirano il laboratorio e i punti prelievo a esso collegati nella erogazione del Servizio ai Clienti sono:

a) Continuità

La tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. All'utente si garantisce la continuità delle prestazioni di tutte le strutture sanitarie nei limiti dei servizi offerti definiti nella presente Carta dei Servizi.

b) Imparzialità

Lab Aktis, Salus e Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa rispettano l'uguaglianza dei diritti dei Clienti/Utenti pertanto si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia. Pertanto il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni.

c) Partecipazione

La partecipazione dell'Utente verrà sempre consentita, sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di soggetti erogatori. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso del laboratorio e dei punti prelievo secondo quanto previsto dalla normativa vigente. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha diritto al rapido riscontro di quanto segnalato o proposto.

Il Laboratorio e i punti prelievo forniscono telefonicamente tutte le informazioni richieste dall'Utente in merito all'attività svolta.

d) Eguaglianza

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

Le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale.

e) Diritto di scelta

Questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino.

f) Cortesia

Il personale del Laboratorio e dei punti prelievo viene adeguatamente istruito, formato e guidato per curare in modo particolare tutti gli aspetti riguardanti la cortesia e la correttezza nei rapporti con i Clienti/Utenti.

g) Chiarezza e comprensibilità

Lo strumento di comunicazione delle informazioni ai Clienti è la Carta dei Servizi (in distribuzione a chiunque ne faccia richiesta e disponibile nell'accettazione di entrambi i punti spoke facenti parte dell'aggregazione laboratoristica).

h) Efficienza ed efficacia

Lo sviluppo, inteso come incremento della qualità e della quantità delle prestazioni rese da parte del Lab Aktis a tutti gli utenti, è obiettivo primario. Lo stesso è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali della società ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.

È perciò impegno costante della società, la ricerca dei criteri e degli indicatori per l'analisi e la valutazione del soddisfacimento del bisogno di salute dei propri utenti.

La ricerca del miglioramento della società rappresenta obiettivo di tutta l'Organizzazione e si realizza attraverso il monitoraggio e l'intervento sui seguenti indicatori:

- Efficienza: intesa come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte;
- Efficacia gestionale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte;

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- Efficacia sociale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e grado di soddisfacimento del bisogno di salute.

i) Privacy

Il laboratorio e i punti prelievo operano in conformità della legge sulla privacy D.Lgs. 196/03 tutela dei diritti e della privacy.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

CAPITOLO III

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Lab Aktis in qualità di *hub* svolge la sola funzione analitica servendosi delle due società ad essa collegate, Salus s.r.l. e Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa, per le attività preanalitica e postanalitica. Qui di seguito sono quindi descritti i servizi offerti dal Consorzio complessivamente inteso.

Sono disponibili in accettazione su richiesta degli utenti e delle parti interessate (organismi del SSR, Enti Locali, ecc.):

- L'elenco aggiornato completo del personale;
- L'elenco delle prestazioni erogabili;

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

TEMPI DI ATTESA DALL'AVVENUTO PRELIEVO AL RITIRO DEL REFERTO

FASI PRE E POST ANALITICA

SALUS S.R.L. E CENTRO ANALISI CLINICHE DI ALESSIO SCOPPA S.A.S.

Per Salus s.r.l. e per Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa s.a.s., il tempo di attesa per le analisi di routine è di 24 ore, per analisi specialistiche (immuno-enzimatiche) 48 ore, per analisi battereologiche 24 ore o 48 se è necessaria l'Antibiogramma. Per le coproculture 3 giorni. Per i risultati patologici il Paziente viene contattato immediatamente. All'uopo si segnala che al momento di consegna del referto a disposizione dell'utente sono messi i moduli per eventuali reclami e le schede di soddisfazione.

ORARIO DEI PRELIEVI

SALUS S.R.L.

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
07:00/12:00	07:00/12:00	07:00/20:00	07:00/12:00	07:00/12:00	07:00/12:00

ORARIO DI RITIRO REFERTI

SALUS S.R.L.

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
09:00/12:00	09:00/12:00	09:00/20:00	09:00/12:00	09:00/12:00	09:00/12:30

ORARIO DEI PRELIEVI

CENTRO ANALISI CLINICHE DI ALESSIO SCOPPA S.A.S.

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
07:00/11:00	07:00/11:00	07:00/11:00	07:00/11:00	07:00/11:00	07:00/11:00

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

ORARIO DI RITIRO REFERTI

CENTRO ANALISI CLINICHE DI ALESSIO SCOPPA S.A.S.

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
11:00/13:00	11:00/13:00	11:00/13:00	11:00/13:00	11:00/13:00	11:00/13:00
15:00/17:00	15:00/17:00	15:00/17:00	15:00/17:00	15:00/17:00	

ACCESSO TELEFONICO

I Clienti/Utenti della Lab Aktis s.c.r.l., della Salus s.r.l. e della Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa s.a.s. potranno rivolgersi, per informazioni, al numero 081/7420886.

È possibile inoltre utilizzare l'indirizzo centro.aktis@libero.it per l'invio on-line di qualsiasi comunicazione.

Liste di attesa

Per alcune prestazioni, nell'impossibilità di una immediata erogazione e per necessità di programmazione della struttura sarà necessario concordare con il paziente il Tempo di attesa per l'esecuzione dell'esame stesso.

I tempi di attesa, ossia il periodo intercorrente tra la prenotazione degli esami ovvero l'accesso alla struttura per il prelievo o consegna dei campioni da esaminare e la consegna dei referti, in media, non superano i 3 giorni lavorativi, compatibilmente con la tipologia di indagini richieste.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

MODALITA' DI PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

ACCETTAZIONE

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni (necessarie per le prestazioni in esenzione):

- Nome, Cognome, età dell'assistito (data di nascita)
- Codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione richiesta;
- Tipo della prestazione richiesta;
- Quesito diagnostico;
- Timbro e firma del medico;
- Data

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN il paziente pagherà il ticket effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, secondo la partecipazione dei cittadini alla spesa pubblica in riferimento alla finanziaria in vigore.

Per prestazioni in regime privatistico il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento

PRIVACY – TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del Decreto Lgs. 196/2003, circa il trattamento dei dati personali e sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Risposta ai reclami

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

Il Laboratorio e i punti prelievo garantiscono una risposta scritta ai reclami prevenuti dai Clienti/Utenti

3. INFORMAZIONI UTILI

Documento interno per il riconoscimento degli utenti

Il paziente si reca presso il punto prelievo con l'impegnativa del medico di base, su cui sono richieste tutte le analisi che bisogna eseguire, con un valido documento di riconoscimento da esibire al personale di accettazione del punto prelievo. Il personale addetto all'accettazione registrerà la richiesta mediante il software gestionale, che permetterà di stampare in automatico la ricevuta fiscale e l'etichetta identificativa del paziente da apporre sulle provette nonché la ricevuta di ritiro del referto.

Successivamente l'utente entra nella sala prelievi in cui effettua il prelievo. Infine, il paziente firma la ricetta per l'avvenuta effettuazione del prelievo ed eventuali esoneri dal pagamento del ticket.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

CAPITOLO III

I NOSTRI SERVIZI

Direttore Tecnico del Lab Aktis e Responsabile del Punto Prelievo Salus s.r.l. è la dott.ssa Rosa Iacolare. Responsabile del Punto Prelievo Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa s.a.s. è la dott.ssa Flavia Scotto. Il Laboratorio è diviso nelle seguenti sezioni:

- Chimica Clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Sierologia e Autoimmunità
- Elettroforesi
- Urine

Sicurezza nella gestione dei dati del paziente, tracciabilità dei processi e costante controllo della qualità analitica guidano quotidianamente le attività del personale altamente specializzato del Lab AKTIS e dei punti prelievo Salus e Centro Analisi Cliniche

La strumentazione del Laboratorio, molto moderna e all'avanguardia, permette di soddisfare prontamente e in modo completamente affidabile, qualsiasi necessità del paziente. E' caratterizzata da una forte integrazione tra robotica ed informatica come nel caso, ad esempio, delle catene automatiche di chimica clinica ed immunochimica e di ematologia. Nel Laboratorio le provette primarie, identificate con etichette dotate di barcodes, sono inserite direttamente sulla strumentazione e le analisi vengono eseguite senza alcuna manipolazione da parte dell'operatore.

Elenco esami dalla A- Z

- ACIDO 5 OH INDOLACETICO*
- ACIDO FOLICO

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- ACIDO URICO
- ACIDO VALPROICO
- ACIDO VANILMANDELICO*
- ACTH*
- AFP
- ALANINO AMINOTRANSFERASI (ALT)
- ALBUMINA SIERICA ED URINARIA
- ALDOLASI
- ALFA 1 GLICOPROTEINA ACIDA*
- AMILASI SIERICA E URINARIA
- AMMONIO
- ANA*
- ANCA*
- ANDROSTENEDIONE*
- ANTI CCP
- ANTI LUPUS LIKE (LAC)*
- ANTI MULLERIANO (AMH)
- ANTI- PEROSSIDASI (A-TPO)
- ANTI- TIREOGLOBULINA (A-TG)
- ANTICORPI ANTI DNA NATIVO (DNA)*
- ANTICORPI ANTI ENDOMISIO (EMA)*
- ANTICORPI ANTI EPSTEIN BARR
- ANTIORPI ANTI HCV
- ANTICORPI ANTI HELICOBACTER *
- ANTICORPI ANTI HIV
- ANTICORPI ANTI INSULINA*
- ANTICORPI ANTI LKM *
- ANTICORPI ANTI MITOCONDRIO*

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- ANTICORPI ANTI MUSCOLO LISCIO*
- ANTICORPI ANTI RECETTORE TSH*
- ANTICORPI ANTI TRANSGLUTAMINASI*
- ANTICORPI ANTI VIRUS HERPES SIMPLEX*
- ANTICORPI ANTI VIRUS MORBILLO*
- ANTICORPI ANTI VIRUS PAROTITE*
- ANTICORPI ANTI VIRUS ROSOLIA
- ANTICORPI ANTI VIRUS VARICELLA ZOSTER*
- ANTIGENE CARBOIDRATICO 125 (CA 125)
- ANTIGENE CARCINO EMBRIONARIO (CEA)
- ANTIGENE POLIPEPTIDICO TISSUTALE (TPA)*
- ANTITROMBINA III
- ASPARTATO AMINOTRANSFERASI (AST)
- BETA 2 MICROGLOBULINA SIERICA E URINARIA
- BILIRUBINA TOTALE E DIRETTA
- C3
- C4
- CA 15.3
- CA 19.9
- CA 50*
- CALCITONINA
- CALPROTECTINA
- CARBAMAZEPINA
- CARDIOLIPINA IGG – IGM*
- CATECOLAMMINE*
- CATENE KAPPA E LAMBDA SIERICHE
- CATENE KAPPA E LAMBDA URINARIE
- CITOMEGALOVIRUS IGG – IGM

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- CK-MB
- COLESTEROLO HDL
- COLESTEROLO LDL
- COLESTEROLO TOTALE
- COLINESTERASI (CHE)
- COPROCOLTURA
- CORTICOTROPINA (ACTH)*
- CORTISOLO SIERICO E URINARIO
- CPK
- CREATININA
- CREATININA CLEARANCE
- CROMOGRANINA A*
- CYFRA 21.1*
- D-DIMERO
- DEIDROEPIANDROSTERONE (DEA)*
- DEIDROEPIANDROSTERONE SOLFATO (DHEAS)
- DHT*
- DIGOSSINA*
- DIIDROTESTOSTERONE (DHT)*
- DOPAMINA PLASMATICA*
- DOPAMINA URINARIA*
- DROGHE D'ABUSO NELLE URINE A SCOPO CLINICO
- ELETTROFORESI EMOGLOBINA
- ELETTROFORESI PROTEICA
- ELETTROLITI SIERICI
- ELETTROLITI URINARI
- EMOGLOBINA GLICATA
- ENA*

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- ENOLASI NEURONE SPECIFICA (NSE)*
- ESAME EMOCROMOCITOMETRICO
- ESTRADIOLO
- ESTRIOLO LIBERO*
- ESTRONE*
- ETOSUCCIMIDE*
- FARINGE, ESAME COLTURALE
- FATTORE II, RICERCA MUTAZIONE GENETICA*
- FATTORE REUMATOIDE
- FATTORE V RICERCA MUTAZIONE GENETICA*
- FECI, ESAME COLTURALE
- FENOBARBITAL*
- FERRITINA
- FERRO
- FIBRINOGENO
- FOLATI
- FOLLITROPINA (FSH)
- FOSFATASI ACIDA TOTALE*
- FOSFATASI ALCALINA
- FOSFATURIA
- FOSFOREMIA
- FOSFATASI ALCALINA, ISOENZIMI*
- FREE BETA HCG
- FT3
- FT4
- GAD, ANTICORPI ANTI*
- GAMMA GLUTAMIL TRANSPEPTIDASI
- GASTRINA*

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- GGT
- GH*
- GLIADINA, ANTICORPI ANTI*
- GLICEMIA
- GLUCOSIO 6PDHEIDROGENASI*
- GLUCOSIO, CURVA DA CARICO
- GONADOTROPINA CORIONICA UMANA (HCG)
- GOT
- GPT
- GRUPPO SANGUIGNO (ABO, RH)
- HE4
- HELICOBACTER PYLORI RICERCA ANTIGENI FECALI
- IGE SPECIFICHE*
- IGE TOTALI
- IMMUNOGLOBULINE IGA
- IMMUNOGLOBULINE IGG
- IMMUNOGLOBULINE IGM
- INSULIN LIKE GROWTH FACTOR I (IGF-1)*
- INSULINA
- INSULINA, ANTICORPI ANTI*
- LDH
- LEVETIRACETAM*
- LIPASI
- LITIO*
- MAGNESIO
- MARKERS EPATITE B
- MICROALBUMINURIA
- MIOGLOBINA *

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- MUCOPROTEINA*
- OMOCISTEINA
- ORMONE LUTEINIZZANTE (LH)
- ORMONE TIREO STIMOLANTE (TSH)
- OSSIURI, RICERCA DIRETTA
- OSTEOCALCINA*
- OXCARBAZEPINA*
- PARATORMONE
- PCR
- PEPTIDE C
- PPT
- PROGESTERONE
- PROLATTINA
- PROTEINA C ANTICOAGULATIVA*
- PROTEINA S LIBERA*
- PROTEINA S TOTALE*
- PROTEINE TOTALI
- PROTEINURIA
- PSA FREE
- PSA TOTALE
- PT
- REAZIONE DI WIDAL-WRIGHT
- REAZIONE WALEER ROSE
- RENINA*
- RESISTENZA ALLA PROTEINA C ATTIVATA*
- RETICOLOCITI, CONTA
- RETINOLO *
- SANGUE OCCULTO FECALE

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- SEX HORMON BINDING GLOBULIN (SHBG)*
- SIDEREMIA
- SPERMIOGRAMMA
- SPERMIOCOLTURA
- STREPTOCOCCO BETA EMOLITICO GRUPPO B
- STREPTOCOCCO AGALACTIAE RICERCA DIRETTA
- TAMPONE URETRALE
- TAMPONE VAGINALE
- TAS
- TESTOSTERONE LIBERO*
- TESTOSTERONE TOTALE
- TIREOGLOBULINA*
- TOXOPLASMA GONDII IGG - IGM
- TPHA
- TRANSFERRINA
- TRANSFERRINA DESIALATA
- TRICHOMONAS VAGINALIS, RICERCA DIRETTA
- TRIGLICERIDI
- TROPONINA
- UREA
- URINA, ESAME COLTURALE
- URINE ESAME COMPLETO
- URINOCOLTURA
- VELOCITÀ DI ERITRO-SEDIMENTAZIONE (VES)
- VIRUS EPATITE A, ANTICORPI ANTI
- VIRUS EPATITE B, QUANTIZZAZIONE GENOMA*
- VIRUS EPATITE C, RICERCA GENOMA*
- VIRUS EPATITE C, TIPIZZAZIONE GENOMA*

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- VIRUS EPATITE D, ANTICORPI ANTI*
- VITAMINA B12
- VITAMINA D 25 (OH)
- VITAMINA E *
- ZINCO SIERICO E LIQUIDO SEMINALE

GLI ESAMI CONTRASSEGNA TI DALL' ASTERISCO (*) VENGONO ESEGUITI IN SERVICE PRESSO IL CENTRO MERIGEN SITUATO IN VIA PIETRAVALLE, NAPOLI.

TEMPI DI CONSEGNA DEL REFERTO E MODALITA'

Per tutte le prestazioni erogate, il laboratorio offre un servizio così articolato:

- Esami in routine: i risultati sono resi disponibili nei tempi indicati sulla relativa ricevuta di ritiro rilasciata all'atto dell'accettazione.
- Esami in refertazione rapida: per gli analiti indicati in tabella, i campioni sono inviati negli orari riportati. I risultati sono resi disponibili prima dei tempi di refertazione di routine.

ANALITA	INVIO CAMPIONE
HCG	7.00 – 12.00
EMOCROMO CON FORMULA	7.00 – 12.00
SIDEREMIA	7.00 – 12.00
GLICEMIA	7.00 – 12.00
PT/INR	7.00- 12.00

Solo in caso di motivata esigenza clinica e previo accordo telefonico con il personale tecnico del laboratorio, i campioni possono essere accettati entro le ore 15:00.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

I risultati vengono ritirati presso l'accettazione dei punti prelievo su menzionati nelle fasce orarie indicate sulla ricevuta e dal personale tecnico, in caso di esami a refertazione rapida.

È possibile, inoltre, ricevere direttamente i referti di laboratorio a mezzo mail o tramite spedizione postale.

I referti possono essere ritirati personalmente o da altra persona delegata per iscritto con fotocopia del documento d'identità dell'interessato.

PREPARAZIONE AGLI ESAMI DI LABORATORIO

GLI ESAMI DI LABORATORIO VANNO ESEGUITI PREFERIBILMENTE A DIGIUNO. QUESTO È STRETTAMENTE NECESSARIO PER LA DETERMINAZIONE DI ALCUNI ESAMI, IN PARTICOLARE: GLICEMIA, COLESTEROLO, TRIGLICERIDI, SIDEREMIA, ACIDO FOLICO, VITAMINA B12, INSULINA, ACIDI BILIARI, PSA ED ANTICORPI IN GENERE.

L'ECESSIVO DIGIUNO, OLTRE LE 24 ORE, È DA EVITARE PER LA CONSEGUENTE DIMINUZIONE DELLA GLICEMIA ED AUMENTO DELLA BILIRUBINA.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

PRELIEVO DEL SANGUE

Il prelievo per gli esami ematochimici viene in genere effettuato dalla vena centrale dell'avambraccio (cubitale e cefalica). Le vene del polso e della mano sono da utilizzarsi solo qualora i precedenti siti non siano accessibili, mentre quelle del dorso dei piedi rappresentano l'ultima risorsa a causa della maggiore probabilità di complicazioni.

Gli esami vanno eseguiti preferibilmente a digiuno onde evitare eventuali fenomeni di interferenza.

ESAME DELLE URINE

Per lo standard dell'esame delle urine, che comprende l'esame chimico-fisico e del sedimento, in genere è sufficiente un campione di 10 ml.

L'urina va raccolta scartando il primo getto e continuando la minzione in recipienti sterili, che si possono reperire in farmacia o presso i punti prelievi.

URINOCOLTURA

L'urina va raccolta allo stesso modo dell'esame delle urine seguendo scrupolosamente la procedura indicata:

- Lavare accuratamente i genitali prima della minzione;
- Scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie;
- Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
- Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto al punto prelievo.

Terapie antibiotiche e chemioterapiche possono interferire sull'esito dell'esame e vanno segnalate al punto prelievo.

In caso di consegna tardiva, il campione può essere conservato in frigorifero ad una temperatura di 2-8°C.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

In pazienti pediatriche pulire accuratamente la regione sovrapubica, perianale, e i genitali esterni con acqua tiepida; risciacquare a lungo; applicare il sacchetto sterile facendolo aderire al perineo e alla regione sopra pubica. Appena avvenuta la minzione, comunque non oltre 20 minuti, rimuovere il sacchetto utilizzando guanti sterili, chiuderlo accuratamente ripiegando la parte adesiva su se stessa e mettere il sacchetto in un contenitore sterile.

RACCOLTA DELLE URINE DELLE 24 ORE

Iniziare la raccolta il giorno precedente la consegna delle urine ai punti prelievo (Salus s.r.l. e Centro Analisi Cliniche di Alessio Scoppa s.a.s.) utilizzando l'apposito contenitore di plastica.

Appena alzati, svuotare la vescica senza raccogliere le urine e annotare l'ora (es. ore 07:00).

Da quel momento raccogliere tutte le urine, comprese quelle della notte. Utilizzare la massima attenzione quando si raccolgono le urine emesse durante l'evacuazione intestinale: evitare di contaminare il campione con il materiale fecale.

Il mattino successivo, alla stessa ora in cui si è svuotata la vescica il giorno precedente, raccogliere l'ultima urina. Onde evitare, nell'arco delle 24 ore, il proliferarsi di batteri e lieviti, conservare il contenitore in ambiente fresco.

Consegnare il campione al punto prelievo nel più breve tempo possibile.

PROCEDURE PER ESAMI SPECIALI E MODALITA' DI CAMPIONAMENTO

a. Acido 5-idrossiindolacetico

MATERIALE: (urina delle 24 ore)

A partire dalle 72 ore precedenti l'inizio e per tutto il tempo della raccolta dell'urina delle 24 ore, è necessario osservare una dieta priva dei seguenti alimenti: ananas, avocado, banane, kiwi, more, prugne rosse, melanzane, pomodori, frutta secca, caffè, tè, cioccolato.

Durante questo periodo si consiglia, previa consultazione del medico curante, di evitare l'assunzione di farmaci, in particolare di: 5-F-uracile, acido acetilsalicilico, antidepressivi triciclici, caffeina, clorpromazina, fenacetina, fenotiazina, levodopa, pindololo, propranololo.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

In caso contrario, è opportuno comunicare il nome dei farmaci assunti al momento della consegna delle urine.

b. Acido vanilmandelico

MATERIALE: (urina delle 24 ore)

A partire dalle 48 ore precedenti l'inizio, e per tutto il tempo della raccolta delle urine delle 24 ore, è necessario osservare una dieta priva dei seguenti alimenti: avocado, banane, kiwi, frutta secca, caffè, tè, cioccolato.

Durante questo periodo si consiglia, previa consultazione del medico curante, di evitare l'assunzione di farmaci, in particolare di: acido acetilsalicilico, antidepressivi triciclici, caffeina, clonidina, clorpromazina, diuretici, farmaci contenenti catecolamine, felodipina, furosemide, gliceriltrinitrato, istamina, levodopa, pindololo, reserpina.

In caso contrario, è opportuno comunicare il nome dei farmaci assunti al momento della consegna delle urine.

c. Aldosterone

MATERIALE: SIERO

Il paziente deve seguire una dieta normosodica (circa 50 -100 mol/die o 2,5 - 5 gr/die di Na) per i 5 giorni che precedono l'esecuzione dell'esame.

Durante le due settimane prima del prelievo si consiglia, previa consultazione del medico curante, di evitare l'assunzione di farmaci, in particolare di: ACE-inibitori, anti-infiammatori non steroidei, beta-bloccanti, calcio-antagonisti.

Prelievo in **Clinostatismo**: paziente a riposo assoluto a letto per 3 ore, (scrivere clino sulla provetta).

Prelievo in **Ortostatismo**: paziente da almeno 2 ore in stazione eretta (meglio se in deambulazione) (scrivere orto sulla provetta).

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

d. Attività Reninica

MATERIALE: PLASMA

Vedi preparazione all'esecuzione dell'aldosterone.

e. Cortisolo

MATERIALE: SIERO

Prelievo singolo: il prelievo va eseguito sul paziente a riposo da almeno 30 minuti, evitare al paziente qualsiasi stress.

Prelievo multiplo: per evidenziare l'andamento circadiano del cortisolo, si devono eseguire due prelievi, alle ore 8.00 e alle ore 18.00

Ogni prelievo deve sempre essere preceduto da un periodo di riposo di almeno 30 minuti.

MODALITA' DI RACCOLTA DEL LIQUIDO SEMINALE IN CASO DI SPERMIOGRAMMA e SPERMIOCOLTURA

Prima della raccolta del liquido seminale osservare un periodo di astinenza sessuale non superiore ai cinque giorni e non inferiore ai tre giorni. Raccogliere in apposito contenitore sterile il liquido seminale mediante masturbazione, dopo minzione ed accurato lavaggio dei genitali. Stare attenti a raccogliere tutto il liquido seminale: la perdita di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

MODALITA' DI RACCOLTA CAMPIONI MICROBIOLOGICI

TAMPONE OCULARE

Per eseguire l'esame è necessario non aver utilizzato gocce e colliri di alcun tipo. Evitare di utilizzare detergenti per lavare il viso. Eseguire l'esame colturale dopo almeno 6/8 giorni dal termine di terapie antibiotiche in corso, previo consenso del medico curante e salvo sue diverse indicazioni.

TAMPONE NASALE

Per eseguire l'esame è necessario non aver inalato spray di alcun tipo. Evitare detergenti per lavare il viso. Eseguire l'esame colturale dopo almeno 7/10 giorni dal termine di terapie antibiotiche in corso, previo consenso del medico curante e salvo sue diverse indicazioni.

TAMPONE AURICOLARE

Il giorno del prelievo il paziente non deve aver pulito in alcun modo il condotto auricolare.

Eventuale terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno sei giorni.

Il tampone auricolare è utile nella diagnosi di otite esterna con manifestazione acuta localizzata o acuta diffusa con edema ed iperemia della cute dell'orecchio esterno.

TAMPONE FARINGEO

Per eseguire l'esame sospendere la terapia antibiotica per almeno 6 giorni previo consenso del medico curante e salvo sue diverse indicazioni.

Raccomandare al paziente di presentarsi a digiuno, senza aver lavato i denti e aver utilizzato colluttori orali.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

TAMPONE VAGINALE

Deve essere eseguito in fase intermestruale, in una donna che non ha fatto lavande vaginali nelle ultime 48 ore, non in terapia intravaginale (ovuli, candele) e senza avere avuto rapporti sessuali nelle ultime 24 ore. La mattina dell'esame lavare i genitali con un blando detergente.

TAMPONE URETRALE

Per l'esecuzione di questo esame l'eventuale terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno sei giorni. Il paziente deve trattenere le urine per almeno 3 ore prima dell'esecuzione del test. Astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame. La mattina dell'esame lavare i genitali con un blando detergente.

TAMPONE CUTANEO/FERITA

Non disinfettare la cute e non applicare creme prima del prelievo. Sospendere ogni terapia antimicrobica almeno 7/10 giorni prima del prelievo.

FECI – ESAME PER LA RICERCA DEI PARASSITI

Salvo diverse prescrizioni del medico curante, il paziente non deve assumere farmaci nella settimana precedente la raccolta.

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere ritirato gratuitamente nel punto prelievo o acquistato in farmacia.

E' consigliabile eseguire il test su tre campioni eseguiti a giorni alterni.

Per la ricerca degli Ossiuri (*enterobius vermicularis*) oltre ad un campione di feci è necessario eseguire uno "Scotch Test"; il laboratorio fornisce il vetrino su cui si farà aderire un nastro adesivo trasparente applicato sull'orifizio anale al mattino prima di qualsiasi operazione di igiene personale.

Il materiale biologico può essere conservato a 2-8° C per 24 ore.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

FECI – RICERCA DEL SANGUE OCCULTO

È raccomandata al paziente nei tre giorni precedenti la raccolta una dieta priva di carni rosse e di particolare frutta verdura (rape, broccoli, ravanelli, melone).

Non assumere farmaci che possono causare irritazioni gastrointestinali (aspirina, cortisone, antinfiammatori). Evitare la somministrazione di farmaci contenenti ferro.

Non effettuare il test con emorragie attive (emorroidi, lesioni gengivali, stitichezza, mestruazioni).

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il materiale biologico può essere conservato tra i due e gli otto gradi centigradi per 24 ore.

COPROCOLTURA

Raccogliere una piccola quantità di feci, possibilmente, all'esordio dell'enteropatia quando sono diarroiche e prima dell'inizio della terapia antibiotica. Porla in un contenitore pulito. Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

In caso di consegna tardiva, il campione può essere conservato in frigorifero a 2-8° C.

N.B. il punto prelievo è ben lieto di fornire ulteriori informazioni e chiarimenti a tutti gli Utenti.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

CAPITOLO IV

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dal punto prelievo e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

A tal proposito, la Direzione ha individuato dei fattori di qualità, predisposto gli opportuni indicatori di qualità e definito gli obiettivi e gli standard da raggiungere.

Tutte le parti interessate (pazienti, Asl, Medici di Medicina Generale, ecc.) hanno il diritto/dovere di richiedere alla struttura gli standard di qualità/obiettivi raggiunti e quelli da perseguire.

Il Laboratorio di analisi e i Punti prelievo si impegnano continuamente a migliorare la Qualità del servizio erogato, focalizzando l'attenzione anche sui seguenti aspetti:

- a) Accessibilità;
- b) Umanizzazione;
- c) Appropriatelyzza;
- d) Riduzione dei tempi e liste di attese;
- e) Continuità delle prestazioni;
- f) Riduzione dei rischi;
- g) Soddisfazione degli utenti.

A) **Accessibilità**

Il laboratorio e i punti prelievo hanno predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) presente Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro:

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- I servizi offerti dalla struttura;
- L'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
- Gli orari e le modalità di accesso ai servizi;
- L'organigramma aziendale;
- La procedura di gestione dei reclami.

Ciascun utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del laboratorio e dei punti prelievo.

I Punti prelievo sono prive di barriere architettoniche nel rispetto della normativa vigente in materia.

B) Umanizzazione

Il laboratorio e i punti prelievo garantisce costantemente il rispetto della privacy dei pazienti, rispettando le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali e sensibili (D. Lgs. 196/2003).

Presso i punti prelievo vengono fornite le istruzioni relative alla preparazione del paziente agli esami ed alle relative modalità di prelievo.

Ciascun Paziente viene identificato con il proprio nome e cognome.

La documentazione sanitaria viene conservato in archivio protetto e controllato;

Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato, all'Utente viene data la possibilità di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, che il punto prelievo prende in seria considerazione, una volta completate le attività di istruttoria necessarie.

C) Appropriatezza

Nel referto sono riportati, per ciascun esame, gli intervalli di riferimento o i valori decisioni. Il Lab Aktis s.c.r.l., laboratorio a cui vengono trasferiti i campioni, effettua con regolarità i Controlli Qualità Interni (QCI) e partecipa a programmi di valutazione Esterna di Qualità (VEQ) affidandosi alla ditta Biorad.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

I risultati del QCI e della VEQ vengono discussi periodicamente con gli operatori coinvolti.

D) **Riduzione dei tempi e liste di attesa**

Come già specificato, il laboratorio e i punti prelievo hanno predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei pazienti), Medici di Base, gli stessi enti appartenenti al SSN) la presente Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati altresì:

- L'indirizzo e i numeri di telefono/fax
- Gli orari e le modalità di accesso ai servizi.

Dall'inizio delle attività ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste di attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione delle prestazioni sanitarie erogate.

E) **Continuità delle prestazioni**

Il laboratorio e i punti prelievo assicurano la continuità del servizio nei giorni indicati nella presente Carta dei Servizi Sanitari. Per evitare disagi, i periodi di chiusura per ferie sono preventivamente comunicati alle parti interessate.

Viene assicurata l'archiviazione dei risultati degli esami effettuati per almeno tre anni, allo scopo di renderli tempestivamente disponibili ai pazienti, medici, specialisti, ecc.

F) **Riduzione dei rischi**

Risultano definite misure organizzative e utilizzate appropriate tecnologie per la gestione del rischio clinico e degli eventi avversi. Il personale, adeguatamente formato in materia, attua costantemente tutti i protocolli/procedure/istruzioni operative/linee guida per minimizzare la probabilità di accadimento di eventi avversi.

G) **Soddisfazione degli utenti**

Il laboratorio e i punti prelievo provvedono a monitorare continuamente il livello di soddisfazione degli utenti. Ciò avviene mediante colloqui o interviste con i pazienti ed i rispettivi familiari o attraverso la somministrazione del questionario di *customer satisfaction*.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

Indicatori relativi alla Soddisfazione degli Utenti
Pulizia e comfort degli ambienti
Comportamento ed assistenza del personale in accettazione
Comportamento ed assistenza del personale sanitario (durante la fase del prelievo e la consulenza per l'interpretazione dei risultati)
Disponibilità e semplicità nell'ottenere informazioni
Continuità, regolarità e puntualità del servizio

La Direzione del Laboratorio e dei punti Prelievo definisce di volta in volta ulteriori indicatori da monitorare.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

CAPITOLO V

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

1. Diritti

L'utente ha diritto di poter usufruire di una struttura che risponda alle norme di accreditamento del SSR in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del personale sanitario ed al comfort, che la struttura deve offrire riguardo alla pulizia e alla recettività degli ambienti: sala di attesa, servizi igienici divisi per sesso e handicap, sale prelievi ampie ed adeguatamente attrezzate.

L'utente ha diritto ad essere adeguatamente informato sulla preparazione al prelievo ematologico e sulla raccolta appropriata del materiale biologico

L'utente ha diritto a poter avere spiegazione sugli esami da praticare inerenti alla sua eventuale patologia.

L'utente ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione di malattie infettive o contagiose.

L'utente ha diritto di manifestare direttamente su eventuali disfunzioni e/o carenze riscontrate. Gli eventuali rilievi dovranno essere esplicitati al personale responsabile della struttura.

2. Doveri

L'utente ha il dovere di collaborare attenendosi scrupolosamente ai protocolli per i prelievi e per la raccolta del materiale biologico.

L'utente ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori.

L'utente ha il dovere di rispettare gli orari dei prelievi e gli orari di ritiro dei referti, gli orari di apertura e chiusura al pubblico.

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

L'utente ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla richiesta degli esami laboratoristici.

3. Funzioni e Regolamento di tutela e verifica

Il laboratorio e i punti prelievo garantiscono la funzione di tutela nei confronti dell'Utente/Cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti.

I suggerimenti e/o reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla direzione (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura.

La direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti/Clienti. Provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal seguente regolamento di pubblica tutela.

Regolamento di pubblica tutela:

Art.1

I clienti/utenti possono presentare suggerimenti, osservazioni opposizioni, denunce o reclami contro gl'atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti.

Art. 2

Gli Utenti esercitano i propri diritti con:

- Lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Direzione del laboratorio;
- Compilazione di apposito modello consegnato all'utente della Direzione – scheda reclamo paziente;

Tel./Fax: 081 742.08.86 - Struttura convenzionata con S.S.N

- Segnalazione telefonica, fax o tramite posta elettronica alla Direzione;
- Colloquio con il responsabile della Direzione.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatto apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per le comunicazioni di merito.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Art. 4

La Direzione accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente; invia la risposta all'utente; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.