

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **LABORATORIO ANALISI**

# **GRASSI & MARINO s.r.l.**

*Redatta e revisionata in conformità a:*

-  *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005*
-  *Linee guida n. 369 del 23.03.2010 – Deliberazione Regionale*
-  *Regolamento n°1 del 22/06/07 della Regione Campania*
-  *Regolamento Europeo 679/2016 GDPR*

*In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti*

La presente Carta ha lo scopo di semplificare le informazioni tecnico operative necessarie all'utilizzo del ns. Laboratorio.

La presente Carta dei Servizi del **Laboratorio Grassi & Marino** può essere distribuita ad Associazioni di Volontariato ed Uffici di Pubblica Tutela, ai Medici di Medicina Generale, ai Pediatri di libera scelta, alla locale Azienda Sanitaria Locale, alle Associazioni Sindacali di categoria, all'Ordine Professionale dei Biologi e, nel processo di consultazione, ha ottenuto il parere favorevole dall'Unione Nazionale Consumatori e dal tribunale dei Diritti del Malato. Presso queste associazioni è stata depositata una copia della nostra Carta dei Servizi, con riserva di consegnare ogni eventuale ulteriore revisione.

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

**RAPPRESENTANTE LEGALE: dott. Giuliano Caslini**

**DIRETTORE LABORATORIO: dott.ssa Paola Nasti**

La presente *CARTA dei SERVIZI* è proprietà riservata del Laboratorio; ogni riproduzione e divulgazione, anche parziale deve essere autorizzata dal legale rappresentante.

*Approvata il 25/03/2021*

*Il Rappresentante Legale*

---

## SOMMARIO

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO</b>	<b>5</b>
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA</b>	<b>7</b>
✓ <i>EGUAGLIANZA</i>	<b>8</b>
✓ <i>IMPARZIALITÀ</i>	<b>8</b>
✓ <i>CONTINUITÀ</i>	<b>8</b>
✓ <i>DIRITTO DI SCELTA</i>	<b>8</b>
✓ <i>dFLUIDITA' DELL'INFORMAZIONE</i>	<b>8</b>
✓ <i>PARTECIPAZIONE</i>	<b>9</b>
✓ <i>EFFICACIA ED EFFICIENZA</i>	<b>9</b>
✓ <i>RISPETTO DELL'UTENTE</i>	<b>9</b>
✓ <i>RISPETTO DELLA PRIVACY</i>	<b>9</b>
✓ <i>DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA</i>	<b>10</b>
✓ <i>DOVERI DELL'UTENTE</i>	<b>10</b>
✓ <i>GESTIONE DEL RECLAMO</i>	<b>10</b>
<b>INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA</b>	<b>10</b>
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>11</b>
<b>INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI</b>	<b>12</b>
<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	<b>14</b>
<b>ESAMI ESEGUITI IN LAB-SERVICE</b>	<b>15</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO AL LABORATORIO</b>	<b>16</b>
<b>COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA E MODALITÀ DI PAGAMENTO</b>	<b>18</b>
<b>PROTOCOLLO DIAGNOSTICO X LA TUTELA DELLA MATERNITÀ RESPONSABILE</b>	<b>20</b>
<b>COME PREPARARSI AGLI ESAMI</b>	<b>21</b>
<b>STANDARDS DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>24</b>
<i>Standard di qualità generali</i>	<b>26</b>
<i>Standards di qualità specifici</i>	<b>29</b>
<b>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA</b>	<b>31</b>
<i>Meccanismi di verifica e tutela</i>	<b>31</b>
<i>Meccanismi di partecipazione</i>	<b>32</b>

## **PRESENTAZIONE**

*Gentile Utente*

*Nell'accoglierla nel nostro Laboratorio le porgiamo un cordiale benvenuto anche a nome di tutti gli operatori. Il nostro principale obiettivo è quello di fornire un'assistenza di qualità e ciò può avvenire soltanto in un adeguato contesto ambientale ed umano. Il rispetto dei valori della vita e della dignità della persona è sicuramente il passaporto su cui deve poggiare la nostra attività di assistenza.*

*In questa ottica riteniamo un nostro dovere fornire tutte le informazioni utili affinché si possa usufruire al meglio dei servizi sanitari offerti dalla nostra struttura.*

*Al fine di offrire un servizio sempre più rispondente alle reali richieste degli utenti, Le saremo grati se, al termine della prestazione sanitaria, ci farà conoscere le Sue osservazioni, compilando il questionario di gradimento messo a sua disposizione dagli operatori di accettazione.*

La Direzione

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente. Su queste basi il Laboratorio "Grassi & Marino", che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione. Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

## **PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO**

**Ragione Sociale:** Laboratorio Analisi Dott.ri Grassi & Marino s.r.l.

**Indirizzo Sede:** Via Ferrara n. 37, al 1° piano

Tel. 081 261813 – Fax 081 261813 **e-mail** : laboratorio.marino@libero.it

Il nostro laboratorio ha iniziato ad operare nel settore diagnostico il 1° settembre 1988, in Napoli alla via Ferrara n. 37. Sin dall'anno di fondazione, il Laboratorio ha provveduto ad un continuo aggiornamento tecnologico e professionale della struttura consentendo l'acquisizione di posizione di rilievo nell'ambito delle strutture regionali accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale. Attualmente, in ottemperanza al DCA 109/2013 in tema di Riorganizzazione della rete di Laboratori di Analisi, il nostro laboratorio si è costituito in aggregazione con altri 3 laboratori nella BIO4LAB scarl, in accreditamento provvisorio con ASL NA 1 Distretto 28, codice struttura 480187 e codice dell'aggregazione AGG307. Pertanto opera in regime di spoke (punto prelievo), e tutti gli esami vengono eseguiti nel laboratorio centralizzato (hub) di BIO4LAB, sito in via Comunale Guantai ad Orsolone n. 191, Napoli.

La struttura del laboratorio intero si estende su una superficie di circa 140 mq con superficie lavabile e pavimentazione idonea ad un'efficace decontaminazione da agenti biologici. E' conforme a tutta la normativa prevista sulla sicurezza del lavoro.

Il laboratorio offre due modalità di accesso alle proprie prestazioni:

- Utenti esterni in attività convenzionata- utenti in possesso di impegnativa del SSN.
- Utenti esterni privati.

La professionalità e l'elevata qualità del servizio offerto sono garantite dalla presenza di specialisti e da un'efficiente organizzazione interna. Sulla base di tali fattori e con l'intento di realizzare una struttura tendente sempre più verso il miglioramento continuo, il laboratorio si propone di porre una notevole attenzione alle richieste ed aspettative dei propri utenti così da ottenere una completa soddisfazione degli stessi.

Il **Laboratorio Grassi e Marino**, che già da tempo ha pianificato le proprie attività per assicurare un livello minimo di qualità dei servizi erogati, a partire dal mese di ottobre 2007, per volontà della Direzione ha deciso di implementare un sistema di gestione per la qualità adottando un modello organizzativo e gestionale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001- Edizione 2000 prima e 2008 poi, e al regolamento n. 1 del 22 giugno 2007 che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutti i processi aziendali.

Un Sistema Qualità ben strutturato ed implementato, fondato sulla ricerca del miglioramento continuo e dell'ottimizzazione di risorse e costi consente di pianificare, gestire e controllare le attività del Laboratorio Marino, 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.

L'adozione di un Sistema di gestione per la Qualità 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. 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.

Durante questi anni abbiamo puntato sulla massima disponibilità, 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.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del paziente; pertanto l'applicazione del Sistema Qualità coinvolge tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

Ad oggi i principali impegni nei confronti dei nostri interlocutori – Clienti interni ed esterni, fornitori, enti pubblici, ecc...sono:

- Rispetto dei requisiti cogenti
- Rispetto dei requisiti posti dal Sistema
- Miglioramento continuativo dell'efficacia dello stesso

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

- Soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente attraverso il continuo miglioramento del servizio offerto.
- Ampliamento del portafoglio clienti
- Efficienza nei processi di erogazione dei servizi

Il ns. laboratorio si distingue nella zona in quanto è ritenuto dai cittadini residenti un punto di riferimento dove trovare non solo soluzione ai problemi riguardanti strettamente le analisi di laboratorio, ma utili indicazioni su vari aspetti della realtà sanitaria.

Tutto ciò si realizza grazie alla disponibilità del personale tutto, sempre pronto a fornire informazioni su quanto possibilmente di propria competenza alternandosi nelle proprie rispettive funzioni nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico del laboratorio, dalle 8 del mattino alle 13 e dalle 15:30 alle 17:30 del pomeriggio.

Anche i medici curanti della zona hanno piacere nel servirsi sia personalmente che per i rispettivi pazienti del ns. laboratorio, trovando sempre possibile stabilire un colloquio diretto per inoltrare richieste specifiche riguardo l'eventuale consegna urgente dei risultati o l'adozione di determinati tipi di antibiotici per l'impostazione di terapie antimicrobiche mirate.

In definitiva il nostro laboratorio cerca di assolvere con impegno al compito di dare il proprio modesto contributo al miglioramento della salute dei cittadini .

Da luglio 2019 il consorzio BIO4LAB , e quindi il laboratorio Grassi & Marino fa parte del gruppo **Bianalisi** , una rete di Laboratori e Poliambulatori presenti su gran parte del territorio nazionale. Oggi il gruppo è presente in ben 8 Regioni (Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Liguria, Toscana, Lazio, Puglia e Campania) e soddisfa le esigenze dei cittadini con oltre 16 milioni di esami diagnostici l'anno.

Bianalisi è una rete di laboratori, punti prelievo, centri di diagnostica per immagini, centri radiologici, poliambulatori e studi specialistici, che lavorano in sinergia per offrire al cittadino e alle aziende accesso a prestazioni sanitarie con standard qualitativi elevati e ridotti tempi di attesa. Bianalisi ha saputo accogliere e incorporare nel corso degli anni alcune tra le migliori realtà medico sanitarie presenti sul territorio nazionale, garantendo uniformità e standard elevati nella pratica delle discipline sanitarie, presenza diffusa e servizio capillare ad un'utenza sempre più ampia.

Il nostro Laboratorio è on-line, tramite il sito [www.bianalisi.it](http://www.bianalisi.it) , a cui ci si potrà collegare per tutte le informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, nonché per avere accesso ai referti on-line.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

### *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 “**Grassi & Marino**” ha lo scopo di prestare assistenza sanitaria ai suoi utenti attraverso l'effettuazione di analisi di laboratorio.

Per perseguire questo scopo si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato, il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Con l'adozione della Carta dei Servizi, l'Amministrazione si impegna a garantire la tutela dei diritti dei cittadini, in riferimento ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità, quindi alcuna discriminazione sociale, politica e religiosa.

✓ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel Laboratorio.

✓ **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. Agli Utenti è quindi assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità di tutti i nostri servizi.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

✓ **FLUIDITA' DELL'INFORMAZIONE :**

A tutti i Clienti-Utenti è garantito il massimo delle informazioni circa i servizi erogati sia prima che durante e dopo l'erogazione degli stessi.

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Laboratorio, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato, dal personale qualificato del Laboratorio, sull'interpretazione dei risultati, su eventuali indirizzi per il proseguimento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Laboratorio, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura provvisoriamente accreditata, è impegnato nell'erogazione di servizi aggiornati dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e le metodiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che opera all'interno del Laboratorio.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono al nostro Laboratorio vengono fornite informazioni sul loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Regolamento Europeo 679/2016 GDPR). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Laboratorio garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed, in tal caso, avviene dopo compilazione di apposito modulo.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Il Laboratorio presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Laboratorio corre l'obbligo di adeguarsi, con buona disponibilità, alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Laboratorio, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

✓ **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.

## **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

Il Laboratorio Grassi & Marino è dotato di ambienti confortevoli per gli utenti e di servizi igienici dedicati. Sono state abbattute le barriere architettoniche mediante l'adozione di un montascale a cingoli, disponibile su richiesta al citofono, in modo da rendere l'accesso confortevole anche per i disabili.

### ***LA SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO***

Le disposizioni di cui al D.lgs 81/08 (e successivi aggiornamenti) hanno richiesto notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza a tali norme ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della Direzione, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, sicchè un programma di sicurezza per i lavoratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.

### ***DIVIETO DI FUMO***

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutto il Laboratorio è proibito fumare. Tutto il personale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata. In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Laboratorio, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività. A monte dei servizi di indagini diagnostiche sono stati individuati:

- **Il Direttore del Laboratorio** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie, fasi pre-analitica e post-analitica)
- **La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant'altro connesso all'attività del Laboratorio)

**Direttore Responsabile del Punto Prelievo :** Dott.ssa Paola Nasti

**Responsabile Sicurezza :** Dott. Giuliano Caslini

**Responsabile Privacy :** Dott.ssa Paola Nasti

**Responsabile Sala Prelievi :** Dott.ssa Paola Nasti

**Operatori Accettazione :** Sig. Sergio De Vita

**Addetto alle pulizie :** Ditta: Mimosa srl

Posizione	Responsabilità
Direzione Laboratorio	E' Responsabile: <ul style="list-style-type: none"> <li>- dell'identificazione e definizione delle politiche del laboratorio in linea con le strategie dell'azienda definendo il budget di spesa e garantendo il raggiungimento degli obiettivi economici</li> <li>- della verifica della conformità ai requisiti legislativi cogenti.</li> <li>- dell'esecuzione periodica del riesame della direzione al fine di valutare l'andamento complessivo del SGQ e promuovere azioni per risolvere le devianze del "Sistema Azienda" verificando l'attuazione delle soluzioni adottate</li> </ul>
Responsabile Sicurezza	Coordina le attività di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro.
Responsabile Privacy	E' Responsabile dell'applicazione della normativa della Privacy da parte del Laboratorio, nello svolgimento delle proprie attività, a garanzia del rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 GDPR
Responsabile sala prelievi	E' Responsabile: <ul style="list-style-type: none"> <li>- del controllo e verifica del processo;</li> <li>- dell'identificazione e rintracciabilità del servizio e dei campioni biologici;</li> <li>- del controllo del prodotto non conforme del proprio settore;</li> </ul>
Tutti gli operatori	Sono Responsabili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- del ruolo professionale competente al loro profilo</li> <li>- del controllo delle registrazioni della qualità;</li> <li>- del controllo della corrispondenza della prestazione da erogare;</li> <li>- della soddisfazione dell'utenza</li> <li>- dell'impegno per il mantenimento della qualità dei servizi</li> </ul>

## **INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI**

Sono competenza del Laboratorio **Grassi & Marino** le seguenti fasi dell'attività lavorativa:

**Accettazione** - registrazione della richiesta di esami, identificazione dell'utente, espletamento prassi amministrative;

**Prelievo e ritiro dei campioni biologici** - esecuzione del prelievo di sangue o di altro materiale biologico (es. tamponi ecc); ritiro di campioni biologici (es. urine); identificazione degli stessi a mezzo etichetta con codice a barre;

**Trasferimento campioni biologici al Laboratorio centralizzato** – I materiali, adeguatamente confezionati, vengono trasferiti all' HUB. Il trasporto avviene nel rispetto delle norme contenute nelle circolari n. 16/94 e n. 3/03 (Raccomandazioni per la sicurezza del trasporto di materiali infettivi e di campioni diagnostici, Ministero della Salute) e nella normativa europea ADR 2007, secondo la quale i campioni in oggetto appartengono alla categoria B ivi descritta.

**Stampa dei referti e consegna** - I referti, completati e validati dal personale competente presso il Laboratorio centralizzato, vengono resi disponibili al nostro Laboratorio in formato pdf. L'anello di congiunzione fra il sistema informatico di Grassi & Marino e BIO4LAB, è il software *Caleido Dedalus*. Il canale di comunicazione principale è la rete Internet. Essendo questa una rete pubblica, sono state implementate apposite procedure.

In caso di necessità è possibile consegnare un referto parziale. La data di consegna assegnata ad ogni referto al momento dell'accettazione viene calcolata dal sistema informativo sulla base della scheda di esecuzione di ogni test, che definisce i giorni in cui il test viene eseguito ed il tempo complessivo necessario per ottenere i risultati. Il Laboratorio Centralizzato fornisce e rende disponibile on-line la maggior parte dei risultati entro la giornata di ricevimento dei campioni biologici. E' cura del laboratorio Marino segnalare eventuali urgenze affinché il Laboratorio centralizzato attivi le procedure selettive che renderanno disponibili i risultati entro l'orario di apertura al pubblico.

Il Laboratorio Centralizzato (HUB) assicura a tutta l'utenza, l'esecuzione degli esami riportati nell'Elenco Prestazioni allegato alla Carta dei Servizi.

Il Laboratorio esegue analisi su siero, sangue in toto e plasma al fine di ottenere indicazioni sulla funzionalità degli Apparati ed Organi ed alterazioni eventualmente presenti, nell'ambito della Patologia Clinica che spazia su tutti i campi della Medicina, con particolare riferimento alla Medicina interna, Cardiologia, Urologia, Nefrologia, Ematologia, Endocrinologia ed altre Specializzazioni mediche, assicurando:

- *MASSIMA SICUREZZA DEI RISULTATI ANALITICI;*
- *RISPONDERE A TUTTE LE POSSIBILI ESIGENZE DELL'UTENZA;*
- *CONSEGNARE I RISULTATI IN GIORNATA ED EVENTUALI URGENZE IN POCHE ORE.*

In particolare vengono eseguiti tutti gli esami di Laboratorio di Base, oltre quelli ematologici ed urinari, nonché quelli previsti dal Settore A1 di Microbiologia e Sieroimmunologia, che prevedono conte ed identificazioni batteriche e siero immunologiche su tutti i tipi di materiale organico, e quelli previsti dal Settore A2 di Chimica-Clinica, ovvero tutte le prestazioni specialistiche di Immunochimica ed Immunometria, quali i dosaggi Ormonali, Epatite A, Epatite B, Epatite C, Fertilità/Gravidanza, Marcatori Tumorali, screening della Tiroide, Complesso Torch.

Gli esami segnalati nell'Elenco Prestazioni nella colonna cod. nomenclatore con N.P. "non prescrivibile" nell'elenco prestazioni, non risultano nel Nomenclatore Nazionale delle Prestazioni Ambulatoriali e pertanto possono essere eseguiti solo con accollo in proprio degli oneri economici.

Gli analiti segnalati in neretto nell'Elenco Prestazioni per essere eseguiti necessitano di modalità di prelievo particolari.

## **TUTELA DELLA PRIVACY** (Regolamento Europeo 679/2016 GDPR)

La Struttura ottempera ai requisiti come da Regolamento Europeo 679/2016 GDPR.

Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali.

Ai sensi del Decreto Legislativo predetto, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- Il trattamento dei dati è inerente all'utilizzo degli stessi in ambito sanitario ed ha le seguenti finalità: prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di degenza e ambulatoriale. Esso sarà effettuato unicamente con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlati agli obblighi, ai compiti, ed alle finalità del Decreto legislativo 679/2016 e secondo le modalità di trattamento indicate nel Decreto.
- Il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto; il consenso è manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.
- Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali;
- I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti indicati dall'interessato.
- Titolari del trattamento dei dati sono gli stessi punti prelievo:
  - Laboratorio Analisi Grassi & Marino srl
  - BIO4LAB scarl

Il trattamento dei dati che intendiamo effettuare:

- riguarda le seguenti categorie di dati sensibili: dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
- ha le seguenti finalità: espletamento della diagnostica di laboratorio finalizzata alla tutela della sua incolumità fisica e della sua salute;
- sarà realizzato con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlate agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui alla su citata norma, in particolare i dati sensibili vengono trattati dai seguenti soggetti:
  1. Front office in fase di accettazione, stampa e consegna referti/prescrizioni/documentazione clinica nonché archiviazione dei dati nei modi e nei tempi previsti dalla normativa vigente;
  2. Personale Sanitario in fase di progettazione ed erogazione delle prestazioni sanitarie;
- Nell'ambito della soddisfazione della sua richiesta, il trattamento dei dati che La riguardano potrà essere effettuato, nel rispetto della vigente normativa, dall' A.S.L. per la corresponsione i dei corrispettivi richiesti e da eventuali terzi per l'erogazione di prestazioni legate ai servizi offerti, con garanzie del rispetto delle norme a tutela della privacy equivalenti a quelle proprie del trattamento diretto. Il consenso al trattamento dei dati da Lei concesso pertanto si ritiene esteso anche a tale trattamento.
- Il conferimento dei dati è di natura obbligatoria ed il loro mancato conferimento potrebbe comportare impossibilità, difficoltà o ritardi nell'espletamento delle indagini richieste.

### ***ESAMI EFFETTUATI IN SERVICE***

Gli esami segnalati in corsivo nell'Elenco Prestazioni sono eseguiti presso laboratori specializzati e da noi qualificati sulla base dei criteri di Buona Prassi Professionale e Certificazione di Sistema Qualità secondo gli standard ISO 9000; attualmente trattasi di esami eseguiti in regime di lab-service presso il Laboratorio di **Synlab Campania**, ubicato in Pagani (SA) - Via Mangioni 19. Il trasporto dei campioni biologici destinati alla diagnostica in medicina di laboratorio presso la suddetta struttura avviene a cura di Synlab stesso, conformemente a quanto previsto dalla Circolare del Ministero della Salute n. 16 del 20 luglio 1994 “Spedizione di materiali biologici deperibili e potenzialmente infetti”, rientrando tali campioni nella classificazione prevista da detta Circolare come “campioni diagnostici”.

Per garantire che il trasporto dei campioni biologici dai laboratori richiedenti alla sede operativa della nostra struttura avvenga in condizioni ottimali, il Laboratorio Synlab mette a disposizione di ciascun laboratorio committente una coppia di contenitori (borse termiche) , nei quali dovranno essere sistemati i campioni da inoltrare tramite il loro corriere.

Ciò consente una cura assoluta dell'igiene, sia riguardo ai campioni biologici che riguardo agli operatori del servizio di trasporto, e garantisce ulteriormente la separatezza dei campioni di ciascun laboratorio, essendo tali contenitori personalizzati e usati alternativamente (uno va - l'altro viene).

Le condizioni ottimali di trasporto vengono garantite dall'organizzazione e dalle dotazioni delle società appositamente individuate per tale servizio.

## MODALITA' DI ACCESSO AL LABORATORIO

Le prestazioni sono eseguibili sia in regime d'accreditamento con il S.S.N. su proposta del Medico di Famiglia, sia in regime privato.

La proposta dovrà essere redatta su apposito modulo - Ricettario - o - Richiesta d'Esami.

Le prestazioni possono essere prenotate telefonicamente presso la ns. segreteria accettazione oppure presentandosi personalmente presso il Laboratorio. I referti potranno essere ritirati ogni giorno presso la stessa segreteria negli orari sotto indicati.

Durante l'accettazione vengono svolte le attività amministrative necessarie per l'erogazione delle prestazioni richieste. Consiste nel verificare la completezza delle prescrizioni mediche e l'inserimento nel sistema informatico dei dati anagrafici e degli esami richiesti.

Al termine dell'accettazione amministrativa, viene consegnata una ricevuta per il ritiro, la fattura per i paganti, nonché le etichette riportanti l'identificativo univoco del paziente stesso, mediante codice a barre, che apposte sulle provette in sala prelievi, garantiscono una identificazione del campione biologico in modo univoco. In questo modo, il laboratorio garantisce che

**NON C'È POSSIBILITÀ CHE I CAMPIONI BIOLOGICI POSSANO ESSERE SCAMBIATI**

<b>ORARI DEL LABORATORIO</b>				
<b><u>GIORNI</u></b>	<b><u>ORARIO DI FUNZIONAMENTO DEL LABORATORIO</u></b>	<b><u>ORARIO PRENOTAZIONI PRESSO LA SEGRETERIA DEL LABORATORIO</u></b>	<b><u>ORARIO RITIRO REFERTI</u></b>	<b><u>ORARIO PRELIEVI</u></b>
<b>LUN.</b>	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	11:00 – 13:00 15:30 - 17:30	8:00-11:00
<b>MAR.</b>	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	11:00 – 13:00 15:30 - 17:30	8:00-11:00
<b>MER.</b>	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	11:00 – 13:00 15:30 - 17:30	8:00-11:00
<b>GIOV.</b>	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	11:00 – 13:00 15:30 - 17:30	8:00-11:00
<b>VEN.</b>	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	8:00 -13.00 15:30 - 17:30	11:00 – 13:00 15:30 - 17:30	8:00-11:00

Tali orari potranno essere suscettibili di variazioni o subire cambiamenti in funzione di particolari esigenze del Laboratorio; in tal caso le variazioni saranno comunicate anticipatamente mediante affissione di materiale informativo nei locali ingresso ed accettazione.

I prelievi a domicilio si effettuano **su appuntamento preso almeno 24h prima.**

Durante il colloquio di prenotazione, all'utente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa risulti compilata correttamente, nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguata preparazione al prelievo. Sono disponibili moduli di istruzioni specifiche per esami che richiedono modalità di esecuzione raccolta, conservazione e trasporto particolari.

Prima di accedere all'area prelievi, l'utente dovrà regolarizzare tutti gli aspetti burocratici e amministrativi presso la segreteria accettazione.

Questi consistono in:

- *Verifica di correttezza della ricetta*
- *Apposizione della firma e annotazione del N. di documento di riconoscimento e di un recapito telefonico per eventuali comunicazioni*
- *Pagamento del ticket o verifica dell'eventuale titolo di esenzione*
- *Pagamento della prestazione in caso di prestazione non contemplata nel Tariffario S.S.N. o Regionale*
- *Pagamento della prestazione in caso di utenza privata.*

In caso di imprecisioni formali dei documenti sanitari, l'utente potrà comunque godere dei ns. servizi, evitando di ripetere la prenotazione, impegnandosi a presentare nel più breve tempo possibile, la documentazione idoneamente completata. I risultati, dovranno essere obbligatoriamente ritirati entro i trenta giorni successivi alla data della refertazione per evitare, come previsto dalla legge, l'addebito dell'intero importo della prestazione erogata.

La Segreteria Accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni specifiche e in particolare quelle relative al tempo necessario per il ritiro dei singoli esami o di esami urgenti.

I referti, salvo casi specificamente autorizzati dalla Direzione, non possono essere letti al telefono.

La data di ritiro è indicata sulla ricevuta consegnata al paziente, il tempo massimo di attesa è di gg 15 solo per particolari esami, richiedenti tempi di lavorazione particolarmente lunghi.

### **Esami urgenti**

Si eseguono esami urgenti, con possibilità di ritiro del referto on-line in giornata, previa richiesta medica o condizioni particolari (per esempio esame PT e INR per pazienti in terapia anticoagulante, dosaggio BHCG...). L'urgenza deve essere segnalata in fase di accettazione

## **COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA E RELATIVE MODALITA' DI PAGAMENTO**

Al Laboratorio Grassi & Marino possono accedere tutti i cittadini che richiedono analisi di laboratorio, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido e idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, età del paziente, codice fiscale ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni (al massimo 8 esami per impegnativa);
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per effettuare prestazioni privatamente, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Le prestazioni sono erogate successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.

Per le prestazioni effettuate a carico del SSN nel caso degli esenti la quota ricetta da corrispondere è pari a 5 €, mentre per i non esenti il costo del Ticket è di euro 36,15, più 10 € di quota ticket regionale + 10 € di quota ticket nazionale; per gli esami svolti privatamente vige il tariffario esposto nei locali accettazione.

L'eventuale importo dovuto va saldato al momento dell'accettazione, o, in via eccezionale, occorre che sia pagato un acconto di almeno il 50% del totale.

Tutti i pagamenti possono essere effettuati in contanti o con bancomat o carta di credito.

*A proposito di **autoprescrizione** si desidera consigliare all'Utente di non confidare troppo sulla propria esperienza di paziente e di non autoprescrivere le analisi. Affidare invece questa responsabilità al medico, che, indubbiamente potrà consigliare le più adatte.*

*Riflettere: si potrebbero fare cento analisi inutili e non l'unica giusta per fare la diagnosi!*

### **Requisiti dell'impegnativa**

Con ogni impegnativa possono essere richiesti al massimo 8 esami.

Se le prestazioni fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket devono essere richieste con 2 impegnative distinte, una per le prestazioni esenti e una per quelle su cui grava la quota ticket.

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta: nome, cognome ed età dell'assistito; l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; l'indicazione terapeutica o diagnosi; gli esami richiesti; data, timbro e firma del medico stesso.

Il tariffario praticato ai pazienti non esenti dal ticket è quello privato, a meno che non sia esibita l'impegnativa "non esente", nel qual caso viene applicato il tariffario SSN.

Per conoscere l'importo esatto del costo degli esami da eseguire, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione del nostro Laboratorio.

## **TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA**

<b>SOGGETTI</b>	<b>ANALISI ED ESAMI STRUMENTALI</b>
Soggetti in età intermedia	a pagamento fino a 46,15 € a ricetta
Bambini fino a 6 anni ed anziani oltre 65 anni con reddito familiare complessivo inferiore a 36.151,98 € (70 milioni di lire)	le prestazioni sono gratuite  <i>va corrisposta la quota di 5 € per ricetta</i>
Donne in gravidanza	le prestazioni riportate nello schema " <a href="#">Protocollo diagnostico per la tutela della maternità responsabile</a> " sono gratuite  <i>va corrisposta la quota di 5 € per ricetta</i>
Esenti per patologia ed invalidi parziali (Invalidi per servizio cat.6-8, invalidi per lavoro con invalidità inferiori a 2/3, infortunati INAIL)	sono gratuite solo le prestazioni correlate alla patologia o invalidità  <i>va corrisposta la quota di 5 € per ricetta</i>
Invalidi di guerra titolari di pensione diretta vitalizia Invalidi servizio per cat.1 Invalidi del lavoro cat.1 Invalidi civili al 100%	le prestazioni sono gratuite  <i>va corrisposta la quota di 5 € per ricetta</i>
Pensionati sociali, portatori di patologie neoplastiche maligne ed altri invalidi con esenzione generale (Invalidi per servizio cat. 2-5, invalidi civili e per lavoro con invalidità dal 67 al 99%, ciechi parziali e sordomuti)	le prestazioni sono gratuite  <i>va corrisposta la quota di 5 € per ricetta</i>
Pensionati al minimo (€ 738.900 mensili – 381,61 €) di età superiore ai 60 anni e Disoccupati (con reddito familiare complessivo inferiore a 16 milioni di lire (8263,31€), 22 milioni di lire (11.362,05€) con coniuge e 1 milione (516,46€) in più per ogni figlio a carico)	le prestazioni sono gratuite  <i>va corrisposta la quota di 5 € per ricetta</i>

In caso di soggetti in possesso di codice **Esenzione E10**, la quota Ticket passa da 46,15 € a 36,15 €, mentre le categorie esenti non corrispondono la quota ricetta di 5 €.

## PROTOCOLLO DIAGNOSTICO PER LA TUTELA DELLA MATERNITÀ RESPONSABILE

*Decreto 10/09/1998 (G.U. n. 245 del 20.10.1998) aggiornamento del D.M. 06/03/95 in vigore dal 4/11/1998*

Fino al 3° mese ( fino alla 13 settimana )	ESAME URINE - GLICEMIA EMOCROMO – GOT – GPT VDRL – TPHA - HIV TOXOPLASMA IGG E IGM ROSOLIA IGG E IGM TEST DI COOMBS
Fino al 4° mese ( 14 – 18 settimana )	ESAME URINE TOXOPLASMA IGG E IGM (SE IGG NEG) ROSOLIA IGG E IGM (FINO 17^ SETT)
Fino al 5° mese ( 19 – 23 settimana )	ESAME URINE TOXOPLASMA IGG E IGM (SE IGG NEG)
Fino al 6° mese ( 24 – 27 settimana )	ESAME URINE GLICEMIA TOXOPLASMA IGG E IGM (SE IGG NEG)
Fino al 7° mese ( 28 – 32 settimana )	ESAME URINE EMOCROMO FERRITINA TOXOPLASMA IGG E IGM (SE IGG NEG)
Fino al 8° mese ( 33 – 37 settimana )	ESAME URINE EMOCROMO TOXOPLASMA IGG E IGM (SE IGG NEG) HBSAG – HCV - HIV
Fino al 9° mese ( 38 – 40 settimana )	ESAME URINE TOXOPLASMA IGG E IGM (SE IGG NEG)  <b>In caso di batteriuria significativa</b> Esame colturale (URINOCOLTURA) ricerca completa microrganismi e lieviti patogeni. Incluso: conta batterica

In caso di donne Rh negative a rischio di immunizzazione il TEST DI COOMBS deve essere ripetuto ogni mese. In caso di abortività ripetuta o pregressa o di gravidenza a rischio sono esenti da ticket tutte le prestazioni atte all'accertamento dell'evoluzione della gravidanza, purché ciò sia descritto nella diagnosi.

EPOCA PRECONCEZIONALE	
DONNA	UOMO
EMOCROMO RESISTENZA OSMOTICA EMOGLOBINE ANOMALE HIV – VDRL – TPHA ROSOLIA IGG E IGM TOXOPLASMA IGG E IGM	EMOCROMO RESISTENZA OSMOTICA EMOGLOBINE ANOMALE HIV – VDRL - TPHA

## COME PREPARARSI AGLI ESAMI

**Alimentazione:** L'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ad esempio: un'abbondante cena a base di cibi grassi la sera prima del prelievo, può aumentare la concentrazione dei trigliceridi. Anche un digiuno prolungato altera la concentrazione di molte sostanze. È quindi consigliabile, in linea generale, consumare una normale cena la sera prima del prelievo (10 - 12 ore) ed astenersi, in seguito, dal consumare altri cibi e bevande, (fatta eccezione dell'acqua).

**Alcool:** L'assunzione di alcool provoca alterazioni transitorie di molte sostanze. Ad esempio entro 2-4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcool si registra una diminuzione del glucosio nel sangue. È quindi opportuno limitare o, ancor meglio, evitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo.

**Caffeina:** L'effetto della caffeina sulla concentrazione delle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro, anche se il sospetto d'interazione è molto consistente. È quindi logico non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo (ricordate che non solo il caffè fa parte di questa categoria, ma anche il tè e le bibite a base di cola).

**Fumo:** Tutti conosciamo i danni a lungo termine dovuti al fumo e tutti sappiamo che sarebbe meglio astenersene, non tutti sanno, però, che il fumo provoca anche alterazioni transitorie di un discreto numero di sostanze nel nostro organismo. Sarebbe, quindi, meglio non fumare nelle tre ore precedenti il prelievo.

**Attività fisica:** Camminare per lunghi tratti, correre, andare in bicicletta, provoca l'aumento della concentrazione sanguigna di molte sostanze a causa del passaggio di acqua verso i muscoli, è buona norma, quindi, non arrivare in laboratorio affaticati.

**Ciclo mestruale:** Se si devono eseguire dosaggi ormonali comunicare sempre e con precisione la data delle ultime mestruazioni.

### Qualche particolare consiglio

#### **Come raccogliere il campione delle urine semplici:**

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio in contenitore ben pulito, meglio se sterile.

#### **Come raccogliere le urine delle 24 ore:**

La raccolta delle urine delle 24 ore, salvo diverse e particolari indicazioni, incomincia svuotando la vescica al risveglio mattutino, l'urina emessa deve essere gettata, da quel momento in poi, ricordare l'orario. Tutta l'urina prodotta deve essere conservata in un recipiente ben pulito. La raccolta termina la mattina successiva alla stessa ora del giorno precedente. Non sono mai abbastanza le raccomandazioni affinché si sia precisi e scrupolosi nel raccogliere le urine, ricordare che una distrazione o dimenticanza influisce sul risultato dell'analisi.

#### **Come raccogliere le urine per l'urinocoltura:**

*(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)*

Al risveglio mattutino, prima di urinare, effettuare una scrupolosa pulizia personale, subito dopo scartare le prime gocce di urina, quindi raccogliere il resto, in un recipiente sterile, avendo cura di non toccare il recipiente stesso nella parte interna. Portare **subito** il campione in laboratorio, ricordando che se si ritarda troppo la consegna si potrebbe ottenere un risultato non corretto. Nonostante il rispetto di queste regole può capitare che l'urina si "*inquin*", ce ne accorgeremo e chiederemo di ripetere la raccolta, non spazientirsi se ciò accade, perché questa ripetizione, assolutamente gratuita, è segno di scrupolo e di attenzione.

Alcune analisi necessitano di una preparazione particolare. Quando sarà necessario, saranno date le giuste istruzioni, se non saremo stati chiari non esitare a chiedere ulteriori spiegazioni.

#### **Prelievi domiciliari**

Se si è impossibilitati ad accedere al nostro laboratorio, si può fissare un appuntamento, per prenotare un prelievo al proprio domicilio. Il nostro Laboratorio può effettuare, con personale specialistico, un

puntuale servizio presso il domicilio dei pazienti che lo desiderano, previa prenotazione presso la nostra segreteria-accettazione sia direttamente che telefonicamente.

### **Ritiro dei referti**

I referti dei prelievi effettuati al mattino si possono ritirare in giornata a partire dalle ore 16.00 del giorno stesso del prelievo per tutti gli esami di routine.

La refertazione on line è un servizio che il laboratorio MARINO mette a disposizione dei propri utenti. Tutti i pazienti MAGGIORENNI che lo vorranno, potranno consultare via Internet i propri referti di laboratorio, eseguiti negli ultimi 45 giorni e validati con firma digitale. Per poter attivare il servizio, completamente gratuito, i pazienti dovranno chiedere al momento dell'accettazione, di poter accedere al portale dedicato, per visualizzare il proprio referto.

Il personale in accettazione, dopo le operazioni di segreteria, stamperà e consegnerà il modulo per il ritiro del referto. Sul modulo si trovano:

- l'indirizzo del sito internet di competenza da utilizzare
- le credenziali personalizzate che permetteranno di effettuare il primo accesso per scaricare il referto.

Inoltre, esclusivamente previa compilazione, in fase di accettazione, di un apposito modulo di autorizzazione da firmare per il consenso al trattamento dei dati sensibili ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 GDPR, i referti possono essere inviati tramite e-mail al proprio indirizzo di posta elettronica.

Infine, su richiesta del Cliente, e previa sua autorizzazione e partecipazione alle spese, è possibile recapitare direttamente a domicilio i referti in busta chiusa tramite Posta Prioritaria e/o corriere.

## **STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

L'Amministrazione del Laboratorio Marino è costantemente impegnata a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure e i protocolli aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La Politica della Qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

Il Laboratorio ha individuato i seguenti indicatori di misurazione del tempo di attesa rispetto allo standard di tempo massimo di attesa delle prestazioni erogate presso la ns. struttura:

ATTIVITA'	FASE	INDICATORE
ACCETTAZIONE	Prenotazione telefonica	3 minuti
	Richiesta informazioni telefoniche	5 minuti
	Regolarizzazione Burocratica e Amministrativa	5 minuti
PRELIEVO	Esecuzione	5 minuti
REFERTAZIONE	Consegna Referti	5 ore per esami di routine

Gli standards 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.

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

### **Standards di qualità generali**

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Laboratorio assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" – DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa"), sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

<p><b>Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi</b></p>
--

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

Il Laboratorio dispone di una segnaletica chiara e comprensibile, per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi, ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti.

- **Prestazioni occasionali**

E' garantita l'assistenza ai cittadini presenti in ASL diversa da quella di residenza. Tale prestazione potrà essere resa in regime di accreditamento, laddove l'utente esibisca un'impegnativa compilata da un medico curante, che attesti la provvisorietà del domicilio presso un congiunto, per cause di forza maggiore. In caso di prestazione privata, l'onorario è a carico dell'assistito secondo tariffe, prefissate dall'accordo collettivo per le prestazioni ambulatoriali.

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal D. Lgs 196/2003. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato.

Per fornire ragguagli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso alla struttura - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - il Laboratorio mette a disposizione degli utenti l'Opuscolo informativo, riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni, anche telefoniche.

Per informazioni attinenti alle prestazioni erogate, all'utente è messo a disposizione l'Elenco delle Prestazioni, che informa circa le prestazioni erogate dal Laboratorio in convenzione o in regime privato, le metodiche utilizzate e le tariffe applicate.

- **Tempo di risposta al reclamo**

Il Laboratorio, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la

non conformità rilevata. In caso di reclamo, il Laboratorio provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

### **Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento**

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il Laboratorio, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del D.Lgs. n.196 del 30.06.2003

### **Standards per le relazioni col personale**

- **Riconoscibilità degli operatori**

Il Laboratorio assicura l'identificazione del personale mediante badge di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

### **Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria**

- **Consenso informato ed informazioni mediche**

Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute.

In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con il Direttore del Laboratorio o un suo delegato, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti i risultati delle analisi o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

- **Continuità delle cure**

In concomitanza con la consegna del referto, il Direttore del Laboratorio o un suo delegato potrà commentare, su richiesta dell'utente, i risultati del referto, ma, nel rispetto delle proprie competenze e della propria professionalità, suggerirà la necessità di interpellare il proprio medico di base per eventuali più approfondite indagini diagnostiche, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

### **Standards per la professionalità degli operatori**

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il Laboratorio garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge e dal regolamento n1 del 22/05/07 Reg. Campanai per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

Il Laboratorio assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, che tenga altresì conto del raggiungimento del numero di crediti ECM obbligatori per gli operatori che sono tenuti.

<b>Comfort e pulizia delle strutture</b>
--

- **Comfort**

Il Laboratorio è dotato di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

- **Igiene degli ambienti, sala prelievi, sale di attesa, pulizia materiale**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

La pulizia della sala prelievi e delle sale di attesa viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

Il cambio del lenzuolo che ricopre la poltrona dei prelievi è assicurato ad ogni paziente. Il materiale per l'effettuazione dei prelievi è tutto in confezioni monouso. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

### **Standards di qualità specifici**

- **Tempo di attesa**

I pazienti e/o la famiglia possono contattare il Laboratorio di persona o telefonicamente. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dalla segreteria di accettazione, che provvede ad erogare direttamente (nel caso in cui il paziente sia presente nella struttura) o a prenotare la prestazione, che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa non superiore ad 1 giorno.

- **Assistenza sanitaria**

Per l'intero orario di apertura del Laboratorio viene garantita dal personale tecnico abilitato un'adeguata assistenza sanitaria.

- **Comunicazione risultati**

I risultati delle indagini diagnostiche sono consegnati al paziente nella data indicata nel documento di ritiro, consegnato al paziente all'atto dell'accettazione. Il Direttore del Laboratorio è a disposizione dell'utente per l'interpretazione dei risultati.

- **Preparazione del paziente e modalità di prelievo**

Il Laboratorio ha definito protocolli riguardanti la preparazione dei pazienti al prelievo e le modalità di esecuzione del prelievo stesso. Il personale addetto è costantemente formato sulla gestione di eventuali eventi avversi connessi all'esecuzione dei prelievi. In accettazione il Laboratorio ha a disposizione della clientela le Linee Guida, riguardanti la preparazione del paziente all'esame, che sono consultabili dal paziente all'atto dell'accettazione e forniscono indicazioni riguardanti le eventuali precauzioni che l'utente deve prendere in maniera preventiva (es: astensione da farmaci, digiuno, ecc.)

- **Disponibilità del personale a fornire informazioni sui risultati delle analisi effettuate**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari chiedere raggugli circa i risultati delle indagini diagnostiche effettuate per l'assistito, pertanto il Direttore del Laboratorio ed i Responsabili di Settore sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare, anche telefonicamente, con la segreteria. E' inoltre obbligo del Direttore interpellare l'assistito o un suo familiare in caso di incertezza nei risultati ottenuti o nell'eventualità di sospetto dell'insorgenza di nuova patologia, al fine di ripetere l'esame o suggerire la consultazione del medico di base o dello specialista.

- **Disponibilità del referto**

All'atto dell'emissione o successivamente, può essere richiesta alla Direzione Tecnica una ulteriore copia del referto o di altra documentazione sanitaria o amministrativa mediante richiesta scritta. Quanto richiesto, se possibile, è rilasciato al momento della richiesta; nel caso di richiesta di documentazione non sanitarie al massimo sarà rilasciato entro 15 giorni.

## **MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA**

### **MECCANISMI DI 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, può essere consegnato al Coordinatore Settore Accettazione.

La Direzione 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.

La Direzione del Laboratorio valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori, stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento, in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Il Piano di formazione annuale

Il Laboratorio Marino garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- *compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;*
- *lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;*

- *presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;*
- *segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.*

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre il Laboratorio ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il *monitoraggio del livello di soddisfazione* dei propri utenti e delle loro famiglie e *del livello di soddisfazione degli operatori* nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti, in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Laboratorio sottopone agli utenti e alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione s'impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

## **MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE**

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

- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Laboratorio e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Laboratorio e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.

**ALLEGATI:**

*ALL. 01 - ELENCO PRESTAZIONI EROGATE rev.6 del 14/04/2021*

*ALL. 02 - ELENCO PRESTAZIONI EROGATE in lab-service rev.6 del 14/04/2021*

*LG-01 – Linee guida - Modalità di prelievo raccolta e conservazione campioni biologici rev.6 del 14/04/2021*