A

Protocollo n - 2

CARVITAL s.r.l.
Via Cocco Ortu, 50 - 00139 Roma
Tel. e Fax 06871[illegible]237
C.F. [illegible] - P. IVA [illegible]
Iscritta al Rea n. 576 /81 - cciaa n. 469834

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche "Victory" Carvital s.r.l
Via Francesco Cocco Ortu 48/50– 00139 Roma
Tel/fax 0687131237-0687236931
p.iva 01260051006
c.f. 03912720582
Amministratore unico : sig.ra Rita Tosca Leone
Direttore tecnico : Dr Nicoletta Talamo
Medico - Chirurgo
Specialista in Patologia Clinica
n. Iscr. Ord. Medici Roma 55881

B

Carta dei Servizi
2018

Centro medico polispecialistico "Ateneo" Carvital s.r.l
Via Francesco Cocco Ortu 44– 00139 Roma
Tel/fax 0687131237-0687236931
p.iva 01260051006
c.f. 03912720582
Amministratore unico sig.ra Rita Tosca Leone
Direttore sanitario Dott Dante Talamo

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche "Victory" Carvital s.r.l.
Via Francesco Cocco Ortu 48/50- 00139 Roma
Tel/fax 0687131237-0687236931
p.iva 01260051006
c.f. 03912720582

Amministratore Unico: sig.ra Rita Tosca Leone
Direttore Tecnico: dott.ssa Nicoletta Talamo

REVISIONE	DATA	NOTE
0	10/01/06	Prima emissione
1	14/09/07	Modifica alleg. Per inserimento nuove apparecchiature da pag. 19 a pag.22
2	30/10/10	Revisione generale
3	30/10/13	Revisione generale
4	15/07/18	Revisione generale

	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
NOME	Dott Dante Talamo	Dott.ssa Nicoletta Talamo	Sig.ra Rita Tosca Leone
FUNZIONE	ADS	DT	AU
FIRMA	Dr. DANTE TALAMO MEDICO CHIRURGO SPECIALISTA PATOLOGO	Dr Nicoletta Talamo Medico - Chirurgo Specialista in Patologia Clinica n. Iscr. Ord. Medici Roma	CARVITAL s.r.l. AMMINISTRATORE UNICO LEONE RITA TOSCA

+

SOMMARIO

Introduzione..... 3
presentazione del laboratorio 3
politica, obiettivi ed attività.....4
mission e vision.....5
gestione della qualità.....5
la struttura.....7
orari e modalita' di accesso.....8
organigramma 9
caratteristiche del servizio.....10
tutela della privacy 11
caratteristiche del referto.....12
servizi accessori 12
gli esami 13
elenco degli esami.....13
preparazione del paziente.....13
prelievo di sangue 17
raccolta dei materiali.....17
gestione dei reclami.....18
allegati
modalita' di prelievo e conservazione per alcuni tipi di analisi.....19
elenco esami eseguiti direttamente dalla struttura 22
elenco esami inviati in service 25
carta del diritto del malato.....29

.

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi,vuole regolare i rapporti tra il cittadino/utente e il nostro Laboratorio di analisi chimico-cliniche
La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute ed attribuisce al cittadino la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità
Il fine è quello di perseguire la soddisfazione del Cliente nell'ambito del miglioramento continuo, con l'evidenza documentata delle caratteristiche organizzative della qualità dei servizi erogati dal Laboratorio e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente

Il laboratorio ha inoltre predisposto, a disposizione dell'utente, l'elenco delle prestazioni con le relative metodiche , le unità di misura , le tariffe del SSN, quelle libero professionali , e i tempi di esecuzione, nonché un elenco delle esenzioni, sia per reddito che per patologia.

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il laboratorio opera sul territorio dal 1984 e fu aperto per venire incontro alle necessità del territorio che allora non era altrimenti servito.
Nel 1984 assume l'attuale forma societaria .
Negli anni la politica perseguita dalla struttura è stata quella di offrire un servizio tale da ottenere la massima soddisfazione da parte degli utenti. Si è sempre cercato di instaurare un rapporto umano con il paziente e in collaborazione con i medici curanti si è cercato di rispondere a tutte le domande e a fornire i consigli richiesti.
Nel corso degli anni si sono adeguate le attrezzature ai progressi della scienza e della tecnica per garantire sempre la massima qualità.
La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi. La strumentazione viene pertanto spessa aggiornata .

Politica, obiettivi ed attività

Il laboratorio Victory rispetta i principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/95.

eguaglianza e imparzialità:i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, razza, lingua e religione attraverso un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nel laboratorio nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.

continuità erogative: il servizio è erogato con continuità e l'eventuale interruzione viene comunicata agli utenti.

diritto alla libera scelta: ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio sanitario su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta sancito dalla legge e rivolgersi direttamente ai laboratori di Analisi che sono accreditati con le ASL.

diritto di partecipazione e trasparenza: tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dal Laboratorio o dal suo personale, possono, riempire il questionario presente in accettazione e o consegnarlo direttamente o inviare un fax al n. 06.87131237o una email al carvital42@tiscali.it
Per eventuali reclami è a disposizione il relativo modulo da recapitare con le modalità sopra descritte.
Il direttore del laboratorio avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.

efficienza ed efficacia: il personale del laboratorio è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia amministrative che sanitarie e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Rispetta inoltre i principi fondamentali della **carta dei diritti del malato** da noi adottata da tempo e allegata in calce e che fa parte integrante di questo documento..L'allegato contenente i diritti dei cittadini è anche a disposizione dei pazienti in sala di attesa.

Il nostro **obiettivo**, in sintesi, è di ottenere una sempre maggiore soddisfazione dell'utenza mediante l'accuratezza e la precisione delle nostre analisi, la tempestività dei referti, il costante aggiornamento delle nostre metodiche, e, sulla base delle osservazioni e suggerimenti sia dei pazienti sia dei medici di base e degli specialisti, un costante miglioramento nella accessibilità alle nostre prestazioni e nell'individuare e fornire servizi accessori.
Per il raggiungimento del nostro obiettivo si è creato un sistema di gestione per la qualità .

Mission
La nostra Missione è contribuire a migliorare la salute della popolazione del territorio su cui verte, mediante il supporto all'attività di diagnostica, la continua formazione e l'aggiornamento delle metodiche di laboratorio, il costante miglioramento nella accessibilità alle prestazioni e la assidua attenzione alle necessità della medicina di base e specialistica, nonché ai fenomeni epidemiologici del territorio.

Vision
Nella nostra "Vision": il Laboratorio analisi cliniche Victory Carvital S.r.l. è un punto di riferimento essenziale nel nostro territorio.

A tale scopo, la Direzione intende incrementare lo standard di qualità delle prestazioni, in maniera costante e progressiva, mediante:

- il miglioramento dell'organizzazione del lavoro;
- il continuo aggiornamento del personale;
- il controllo e la trasparenza dei processi diagnostici, terapeutici e chirurgici.

I dati che fanno del laboratorio una potenziale entità ben distinta e qualificata nella realtà locale sono:

- consolidata esperienza del personale sanitario;
- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica;
- personale altamente qualificato.

GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il sistema di gestione per la Qualità del Laboratorio Victory è costantemente maturato applicando i principi di Gestione per la Qualità:

- **organizzazione orientata al cliente**

La flessibilità organizzativa, la disponibilità al cambiamento, l'analisi e la ricerca dei punti critici quali opportunità di miglioramento sono alcuni degli strumenti necessari al perseguimento della migliore soddisfazione dei bisogni impliciti ed espliciti del cittadino al quale è sempre dovuto il miglior servizio.

- **coinvolgimento del personale**

Il personale è la principale risorsa della organizzazione e deve essere valorizzata anche negli aspetti propositivi .La condivisione delle scelte, la capacità di ascolto e di aggregazione sono alcuni degli strumenti utili a tale valorizzazione.
Il continuo aggiornamento di tutto i personale è garanzia dell'aumento di efficienza

- **Approccio per processi e gestione sistemica**

Il referto di laboratorio rappresenta lo strumento di sintesi con cui i dati prodotti (i numeri) sono trasformati in informazione utile per le decisioni ciniche. I contenuti del referto sono il risultato di processi (pre-analitici, analitici, informativi, gestionali, amministrativi, ecc) interconnessi la cui gestione integrata concorre a definire la qualità ultima del prodotto/servizio.

- **Miglioramento continuo e decisioni basate sui dati di fatto**

Necessitano della capacità continuativa di lettura della adeguatezza della organizzazione rispetto alle aspettative del cittadino e comportano la capacità di esercizio di analisi critica dell'ambiente interno ed esterno.

L'emotività decisionale deve essere sostituita dalla programmazione e progettazione di soluzioni adeguate ai problemi evidenziati dall'analisi dei dati e dalle informazioni (i dati di fatto).

- **Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori**

Anche i fornitori sono una risorsa primaria dell'organizzazione e devono essere utilizzati come tali in un rapporto di reciproco beneficio.

Il laboratorio pone particolare attenzione al controllo della qualità dei processi monitorati tramite l'analisi periodica delle Non Conformità, dei Reclami e Suggerimenti, delle Azioni Correttive e Preventive e di altri indicatori di processo individuati periodicamente: l'esame di tutti questi parametri permette di tenere sotto controllo non solo il nostro processo produttivo, ma soprattutto il rapporto con l'utenza (pazienti, medici, ecc) e con le interfacce esterne (fornitori).

Il laboratorio impiega **controlli interni** che, sono quotidianamente utilizzati per la validazione delle diverse serie analitiche sulla base di "*limiti di accettabilità* "predefiniti, il cui superamento è indicazione obbligatoria alla ripetizione della seduta analitica, eventualmente dopo nuova calibrazione. I processi utilizzati sistematicamente per l'assicurazione della qualità (controllo interno e VEQ) concorrono a definire la **precisione analitica** di ciascuna determinazione. La precisione viene espressa dal **Coefficiente di variazione analitica (CVa)** che misura il grado di variabilità, espresso in percentuale, di due o più risultati ottenuti sullo stesso materiale biologico, sullo stesso strumento e nella stessa seduta analitica (CVa nella serie) o diversa (CVa tra serie) seduta analitica.

PUBBLICIZZAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La presente carta è a disposizione dei pazienti in sala d'attesa e pubblicizzata mediante apposita cartellonistica.
Uno dei nostri obiettivi futuri è di attivare un sito ove, tra l'altro , inserire la carta dei servizi

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La presente carta verrà controllata per eventuali aggiornamenti annualmente o comunque quando vi siano cambiamenti sensibili in alcune delle sue parti.

Struttura

Il Laboratorio analisi , esteso su una superficie di circa 150 mq., è ordinato secondo la disposizione che segue.

Area di accesso al pubblico	**Accettazione** **Sala d'attesa** **Servizi igienici utenti accessibili anche agli utenti disabili**
Area riservata al personale	**Segreteria e amministrazione** **Toilette personale** **Spogliatoio personale** **laboratorio** **Magazzino**

L'accesso al bancone di accettazione, è tale da consentire un adeguato rispetto della privacy e tale da personalizzare ogni singolo caso. La struttura è dotata di montacarichi anche per gli utenti disabili.

Inoltre la struttura soddisfa tutti i requisiti di sicurezza in osservanza del Dlgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii..

Sistema informatico

Il Laboratorio analisi Victory è dotato di sistema informatico che assicura l'osservanza della normativa in tema di protezione dei dati sensibili (Dlgs. 196/2003) e la conservazione del referto.

ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

Indirizzo: via Francesco Cocco Ortu 48-50 – 00139 Roma

Tel/fax : **0687131237 o 0687236931**

Cell.*:* ***3484419485***

Posta elettronica: carvital42@tiscali.it

Come raggiungerci: vicino via F. Cocco Ortu arrivano le seguenti linee di autobus: 38-80-90-93 e 349

Prelievi: Tutti i giorni dalle **h. 7 alle h. 11,** senza prenotazione
Il servizio dei prelievi domiciliari è svolto per appuntamento dal medico previa prenotazione .

Ritiro referti: mattino dalle h. **11 alle 13**
Pomeriggio dalle h. **16 alle 19**

Dal momento della esecuzione del prelievo, alla consegna del referto trascorrono mediamente 24 h. Fanno eccezione particolari analisi che richiedono tempi di lavorazione più lunghi.

Se per cause di forza maggiore, non fosse possibile rispettare la data di consegna concordata, il paziente sarà tempestivamente informato dal personale addetto all'accettazione.
I pazienti che effettuano la terapia con anticoagulanti orali o coloro che devono eseguire l'emocromo per chemioterapia possono ritirare il referto già in mattinata

Si può richiedere la consegna domiciliare al momento dell'accettazione .
Il referto sarà spedito per posta nelle 24h. successive alla data indicata per il ritiro.

Informazioni e prenotazioni: Dalle ore 7 alle 19 il personale dell'accettazione, gentile e preparato è pronto a rispondere con proprietà ai vari quesiti e a chiarire le eventuali incertezze.
E' possibile, inoltre, ottenere presso l'accettazione ogni informazione sugli esami eventualmente non eseguiti direttamente in questo Laboratorio (esami eseguiti in *service*).
Modalità di pagamento:il pagamento può essere effettuato in contanti, bancomat , carta di credito o assegni.

ORGANIGRAMMA

Direttore tecnico: dott.ssa Nicoletta Talamo medico specialista in patologia clinica e medico chirurgo. Ha la responsabilità diretta della programmazione, organizzazione e gestione della struttura, detta gli indirizzi professionali e la politica della qualità. A lei competono le scelte relative alla gestione del personale e quelle di tipo tecnico-professionale, la divulgazione e la verifica della corretta applicazione delle procedure. Provvede alla valutazione finale dei risultati di laboratorio e conseguentemente, alla loro trasformazione in referto utilizzabile a scopi clinici.

Collaboratori:

Tecnico di Laboratorio: **sig. Rino Bucari** tecnico di Laboratorio

Opera con autonomia professionale nell'ambito delle funzioni definite dallo specifico profilo. In particolare:

- è responsabile della corretta manutenzione e del buon funzionamento degli strumenti
- provvede alla sistemazione di reagenti standard e materiali di consumo ed è responsabile della sistemazione dei prodotti.
- gestisce direttamente le sedute analitiche curandone le congruenze mediante l'uso di idonei indicatori (calibratori, controlli)
- segue le direttive del direttore tecnico
- tiene aggiornati i registri di carico e scarico, controlli di qualità, gruppi, manutenzione apparecchiature
- Provvede alla gestione dei rifiuti speciali di laboratorio

Amministrativo: sig.ra Lucrezia Gemmiti, sig.ra Claudia Facchini, sig. Fabio Peccol e sig.ra Michelle Evoli

Fornisce informazioni ai pazienti, procede all'accettazione riscuotendo il pagamento, predispone le fatture, stampa i piani di lavoro.
Predispone i referti alla firma.
Su incarico del direttore cura la parte amministrativa della struttura.

Impresa di pulizie: Gisc s.r.l.

Ha la funzione di mantenere i locali funzionali ed igienici secondo le indicazioni del direttore.

Tutti gli operatori indossano cartellino identificativo, applicato sul camice.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Laboratorio ha adottato delle procedure specifiche di accettazione del paziente che permettono la tutela della privacy riducendo nel contempo i tempi di attesa.

Nel rispetto della legge sulla privacy (D.Lg 196/03) i clienti entrando nel Centro sono invitati da apposita cartellonistica a munirsi di numero ordinatore, e attendere il proprio turno all'interno della sala di aspetto.
Verranno chiamati all'accettazione in base al numero in loro possesso.
Al banco di accettazione non dovrà presentarsi più di un paziente alla volta.
Per effettuare le analisi **in regime di convenzione** con il SSN, il paziente deve presentare idonea impegnativa contenente:

- nome,cognome, codice fiscale, età, ASL di appartenenza,ed eventuale specifica di diritto di esenzione dal pagamento del ticket. (In quanto richiesto dalla Regione dovrà inoltre fornire, data e luogo di nascita, indirizzo e Municipio di residenza. Numero di documento)
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni (n.8 prestazioni)
- timbro e firma del medico e data della prescrizione .

Per effettuare le **analisi privatamente** è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere, e i dati anagrafici e fiscali.

Al momento dell'accettazione il paziente deve essere informato ,ai sensi della vigente normativa, circa il trattamento dei dati sensibili e dare il suo assenso firmando il relativo modulo.

All'accettazione verranno inseriti i dati necessari e attribuito un numero di codice con il quale il paziente verrà individuato le volte successive.

Sul quadro accettazione, dopo aver inserito le prestazioni da eseguire sarà predisposta la fattura con l'incasso del corrispettivo. paziente provvede al saldo della prestazione.
Il pagamento può essere effettuato in contanti ,assegni o bancomat
L'ultimo step delle attività di accettazione prevede la consegna del modulo di ritiro referto che potrà essere consegnato a persona diversa solo con delega scritta sullo stesso tagliando

Il paziente è avviato alla sala prelievi con il codice giornaliero attribuito al momento dell'accettazione.

Minori,donne in gravidanza, anziani non autosufficienti, pazienti portatori di patologie di particolare gravità possono devono avere la precedenza all'accettazione.

Il laboratorio esegue la quasi totalità degli esami il giorno stesso del prelievo, per cui dal giorno successivo circa il 90% dei referti sono disponibili. Se per cause di forza maggiore, non fos-

se possibile rispettare la data di consegna concordata, il paziente sarà tempestivamente informato dal personale addetto all'accettazione.

I pazienti che effettuano la terapia con anticoagulanti orali o coloro che devono eseguire l'emocromo per chemioterapia possono ritirare il referto già in mattinata.

Un sanitario della struttura è sempre disponibile alle richieste di spiegazione di tipo clinico sulla interpretazione dei test e risultati.

La richiesta di ulteriori esami da parte del medico curante prevede i seguenti passaggi:

- verifica della presenza di una aliquota di campione e che sia sufficiente e conforme alla analisi richiesta
- accordi con il paziente per un ulteriore prelievo qualora il campione non sia più disponibile o siano necessarie diverse modalità di prelievo.

TUTELA DELLA PRIVACY

Ogni persona che richiede prestazioni di Laboratorio è tenuta a fornire i dati personali (come richiesto dalla normativa regionale e necessari per la fatturazione) e sanitari indispensabili per l'esecuzione delle richieste .

I dati raccolti, nel rispetto dei principi fissati dal d.l. 196 del 30 giugno 2003 " codice in materia di protezione dei dati personali"saranno raccolti in modo corretto, lecito e trasparente, tutelando la riservatezza ed i diritti dell'interessato, nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio.

I dati saranno, inoltre,trattati con strumenti informatizzati in esecuzione di obblighi di legge, di regolamento e per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Laboratorio affinché sia salvaguardato l'anonimato del paziente.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla *privacy* che sono altresì esposte, a disposizione del pubblico, nella sala d'attesa.

Il personale è stato istruito a mantenere il più stretto riserbo e a rispettare le procedure stabilite dalla struttura in osservanza del d.l. 196/2003

CARATTERISTICHE DEL REFERTO

Oltre alle informazioni di base (anagrafica del paziente, età, codice di accettazione, data di prelievo il referto presenta per ogni esame l'intervallo di riferimento e la metodica utilizzata per consentire un' interpretazione del risultato in maniera quanto più possibile corretta e completa.

Gli intervalli di riferimento riportati sui referti sono stati calcolati in riferimento ai metodi analitici utilizzati rapportati alla reale popolazione afferente al laboratorio.
Periodicamente vengono riferitati mediante l'esecuzione del controllo di qualità-
Inoltre per gli esami che ne hanno bisogno, sono riportati gli intervalli di riferimento secondo l'età, e il sesso.

Commenti e comunicazioni: sul referto esistono degli spazi liberi che il sanitario che firma il referto utilizza per riportare comunicazioni o commenti rivolte ai medici curanti, ritenute importanti per una corretta valutazione del referto.
Per gli esami eseguiti in service viene riportato il nome del Laboratorio che ha eseguito l'analisi.

Firma del referto: la firma del referto, che sarà consegnato al paziente, viene fatta dal Direttore o dal laureato delegato dopo controllo dai fogli di lavoro.
Sul referto è indicato il nome di chi ha firmato il referto.

Ritiro – I referti, in busta chiusa vengono consegnati all'interessato, o a un delegato dietro presentazione di delega scritta.

Il mancato ritiro del referto entro trenta giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione fruita (Legge 29/12/1990 n°407 art. 5 comma 8).

Servizi accessori

Il Laboratorio è dotato di un centro elaborazione dati che consente di memorizzare i referti di tutti gli esami eseguiti presso la struttura. In questo modo è possibile offrire al medico ed al paziente un servizio altamente innovativo: insieme al referto può essere consegnata (su richiesta), copia di precedenti, al fine di consentire una visione immediata dell'andamento clinico per un controllo della salute costante nel tempo.

Si può richiedere la consegna domiciliare del referto al momento dell'accettazione . Il referto sarà spedito per posta nelle 24h. successive alla data indicata per il ritiro.

GLI ESAMI

Elenco degli esami

L'elenco degli esami eseguiti presso il Laboratorio con relative procedure e attrezzature è riportato nell'allegato 3, quelli inviati in service nell'allegato 4.

Tutti gli esami sono nel programma dell'accettazione e si possono ricercare in due diversi modi:

- Per codice interno
- Per nome

Per ciascun esame è specificato:

- **codice interno**: codice dell'esame che deve essere utilizzato dall' operatore per l'accettazione
- **Analita**: nome dell'esame
- **Metodica.:** riferisce la metodica in uso riportata anche nel referto
- **Unità di misura:** riporta le unità di misura adottate
- **Intervallo di riferimento**: riferisce gli intervalli di riferimento indicati nel referto
- **Prezzo**: tariffa del SSN, o tariffa privata
- **Codice del SSN:** riferisce il codice identificativo del Nomenclatore Regionale
- **Tipo Fluido:** siero, plasma, urina, urine 24 h, altro.
- **Service:** indica se l'esame è effettuato in service o in proprio.

L'elenco si aggiorna ogniqualvolta si operano modifiche sulla configurazione del sistema gestionale (unità di misura, metodica,valori di riferimento,ecc).
Ciò garantisce la continua validità delle notizie relative agli esami.

Preparazione del paziente

Una buona parte degli errori nella diagnostica di laboratorio nascono durante le fasi che precedono il processo analitico

Gli esami di laboratorio devono essere eseguiti preferibilmente a digiuno. Questo è strettamente necessario per la determinazione di alcuni esami, in particolare:glicemia, colesterolo e trigliceridi, sideremia, acido folico e vitamina B12, insulina.

L'eccessivo digiuno, oltre le 24 ore, è anche da evitare per la conseguente diminuzione della glicemia ed aumento della bilirubina..
Prima del prelievo è buona regola non assumere farmaci. Non fumare.
Alcuni esami particolari richiedono diete specifiche.

Per le donne: segnalare lo stato mestruale

Prima di eseguire prelievo per ormoni tiroidei non devono essere stati eseguiti nei due mesi precedenti esami radiografici con contrasto iodato (colecistografia, urografia, ecc.)

Curva da carico con glucosio per via orale (OGTT)
Per questo tipo di esame è richiesta la prenotazione.
Prima di eseguire l'esame della curva da carico di glucosio è necessario aver effettuato un esame della glicemia basale non oltre tre giorni prima dell'OGTT; se la glicemia basale non supera i 140 mg/dl si potrà procederà, il giorno seguente, all'esecuzione della curva.
L'esame si svolge attraverso una serie di prelievi di sangue, di cui il primo a digiuno. Successivamente si somministrano al paziente circa 75 mg/100ml di glucosio e si effettua il secondo prelievo a mezz'ora dalla somministrazione. Si effettuano ancora altri quattro prelievi a distanza di mezz'ora l'uno dall'altro

Per gli **esami culturali** è opportuno sospendere la terapia antibiotica da almeno 5 giorni.

Per il **dosaggio delle Catecolamine,** sia plasmatiche che urinarie, è necessario evitare la somministrazione di farmaci anti-ipertensivi, beta bloccati, barbiturici, salicilati, vitamine del gruppo B, caffè e banane. La durata della dieta è di 3 -4 giorni. Inoltre durante la raccolta delle urine di 24 h., evitare la forte attività fisica.

Per **il dosaggio ematico e urinario di farmaci** bisogna tener presente che il monitoraggio terapeutico dei farmaci (TDM – Therapeutic Drug Monitoring) consiste nella determinazione della concentrazione ematica di alcuni farmaci e nella successiva interpretazione dei risultati allo scopo di adattare la posologia farmacologica alle esigenze del paziente.
La pratica del TDM è utile solo in un ristretto gruppo di farmaci in quanto devono essere soddisfatti i seguenti presupposti:

- Esistenza di una stretta correlazione tra concentrazione plasmatici ed efficacia/tossicità
- Esistenza di una ben definita "finestra terapeutica"dei livelli plasmatici ottimali al di sotto dei quali si hanno concentrazioni sub-terapeutiche e al di sopra si hanno concentrazioni tossiche
- Esistenza di un basso coefficiente terapeutico per cui le concentrazioni ottimali sono molto vicine a quelle tossiche
- Esistenza di una elevata variabilità interindividuale: la posologia standardizzata sulla base del peso o della superficie corporea darebbe luogo in questi casi ad un ampio range di concentrazione ematica in una popolazione di pazienti producendo valori sub terapeutici tossici.

I farmaci per i quali l'esecuzione del TDM assicura effettivamente dei benefici dimostrati sono principalmente:alcuni antiepilettici (carbamazepina, difenildantoina, fenobarbitale, etosuccimide), diossina, teofillia, ciclosporina, litio.
Poiché un'impropria attuazione del monitoraggio può compromettere anche del tutto i risultati attesi è opportuno considerare attentamente i seguenti aspetti:

Campione: preferibilmente il dosaggio viene eseguito su **siero,** quindi al momento del prelievo non deve essere usato alcun anticoagulante. Solo nel caso della ciclosporina viene utilizzato **sangue intero** (anticoagulante: EDTA)

Modalità di prelievo: in generale viene misurato il **valore pre-dose in condizioni di steady-state.** Per alcuni farmaci l'ora del prelievo è importante in quanto si verificano fluttuazioni dell' arco della giornata anche con dosi ravvicinate (es. carbamazepina, acido valproico). E' buona regola quindi eseguire il prelievo in corrispondenza della cosiddetta **valle,** (ossia al mattino o immediatamente prima della dose successiva) poiché in tali condizioni il livello ematico e' più riproducibile. Qualora si desiderino avere indicazioni utili riguardo la comparsa di effetti tossici transitori e' opportuno eseguire il prelievo in corrispondenza del livello di **picco .** Alcuni farmaci (antibiotici aminoglucosidici) richiedono il dosaggio di entrambi i livelli.

Lo **steady-state o stato di equilibrio -è** la condizione di equilibrio, raggiunta a seguito di somministrazioni ripetute del farmaco, in cui si osservano oscillazioni stabili e regolari delle concentrazioni ematiche tra un valore minimo (**valle**) ed uno massimo (**picco**). Generalmente lo steady-state viene raggiunto dopo un intervallo di tempo corrispondente a 4-5 emivite del farmaco considerato.

L'**emivita (t 1/2)** – è il tempo necessario affinché la concentrazione ematica del farmaco si dimezzi.

Nella tabella seguente sono riportati i valori di alcune caratteristiche farmacocinetiche e alcune informazioni utili al dosaggio dei principali farmaci inclusi nel TDM, riferite all'età adulta.

Principio attivo	*Nome commerciale*	*Via di somministrazione considerata*	*Emivita (ore)*	*Tempo necessario in giorni per raggiungere lo steady-state*	*Tempo di prelievo*	*Range di concentrazione terapeutica*
Fenobarbitale	*COMIZIAL GARDENALE LUMINALE*	*ORALE*	*96 (49-120)*	*10 -15*	*pre-dose (1°) (livello valle)*	*I15 -40 µg/ml*

Carbamazepina	*TEGRETOL*	*ORALE*	*10 -25*	*2 -6*	*pre-dose (livello valle)*	*4 -10 µg/ml*
Fenitoina	*DINTOINA*	*ORALE*	*v. nota*	*v. nota*	*pre-dose (1*) (livello valle)*	*10 -20 µg/ml*
Ac. Valproico	*DEPAKIN*	*ORALE*	*8 -15*	*2 -3*	*pre-dose (livello valle)*	*50 -100 µg/ml*
Digossina	*DIGOMAL EUGINOX LANICOR LANOXIN*	*ORALE*	*40*	*5 -7*	*pre-dose (livello valle)*	*0.9 -2.2 µg/ml*
Teofillina	*AMINOMAL DIFFUMAL EUPHYLLINA TEFAMIN TEONOVA THEO-DUR*	*ORALE*	*3 -12*	*2*	*pre-dose (livello valle) può essere utile determinare anche il livello del picco*	*8 -20 µg/ml*
Ciclosporina	*SANDIMMUN*	*ORALE*	*6 -14*	*2 -3*	*pre-dose (livello valle)*	*100 -300 µg/ml*
Vancomicina	*VANCOCIN*	*ORALE*	*4 -10*	*20 -30 ore*	*pre-dose (livello valle)*	*valle 5 -10 picco 20 -40 µg/ml*
Litio	*CARBOLITHIUM LITIO CARB.*	*ORALE*	*14 -33*	*3 -7*	*pre-dose livello valle 12h dopo la dose serale*	*0.3 -1.3 meq/L*

(1*) dato il valore alto di emivita, il tempo di campionamento non ha grossa importanza (tranne che nelle misurazioni comparative).

Nota: La **fenitoina** è soggetta a cinetica di saturazione (la concentrazione di farmaco nel plasma aumenta in modo non proporzionale all'aumento della dose) di conseguenza l'emivita non rappresenta un parametro utile ed il tempo necessario per raggiungere lo steady-state è variabile dagli 8 ai 50 giorni di somministrazione orale ripetuta a seconda delle capacità metaboliche del paziente.

Per la **determinazione dei seguenti analiti su urine di 24 ore**, sono indicate le particolari restrizione dietetiche e farmacologiche:

1. **Idrossiprolina**: non è concesso assumere alimenti con sostanze di origine animale e con collagene, come budino, yogurt, gelati. **Durata: 24 ore e durante la raccolta delle urine**.
2. **Acido Vanilmandelico (VMA)**: evitare la forte attività fisica e interrompere la somministrazione di farmaci β-bloccanti, barbiturici, salicilati. **Durata: durante la raccolta delle urine**.
3. **Acido 5-OH indolacetico**: dieta priva di serotonina; alimenti che possono interferire sono il ribes, prugne, susine, uva spina, mandarini, pomodori, ananas, banane e noci, Farmaci da sospendere sono la reserpina, istamina, adrenalina, noradrenalina e dopamina. **Durata: sei giorni**.

Prelievo di sangue

È da evitare una stasi prolungata del laccio emostatico ,infatti dopo un minuto l'albumina e il calcio aumentano rispettivamente del 6% e del 3%, dopo 3 minuti incrementi del 5% o più sono stati riportati per la bilirubina, fosfatasi alcalina,AST, ferro, colesterolo

Consigli pratici:
1. Verificare che l'identificazione del paziente avvenga in modo corretto
2. evitare,come zona di prelievo, sedi di infusioni venose o con lesioni cutanee
3. controllare che le provette che non presentino difetti
4. capovolgere lentamente le provette con additivi o anticoagulanti per 4-6 volte

Per le modalità di prelievo e conservazione di alcuni tipi di analisi consultare l'all.4

Raccolta dei materiali (all.2)

Per l'esame delle urine è necessario che il paziente consegni una piccola quantità di urina della prima minzione in appositi contenitori presi in farmacia.
Per i bambini piccoli il campione deve essere raccolto negli appositi sacchetti in vendita nelle farmacie.

Per la raccolta delle urina delle 24 ore, il giorno in cui inizia la raccolta, si devono scartare le prime urina della mattina e successivamente raccogliere tutte le urine in un unico recipiente di plastica capiente pulito e asciutto (nelle farmacie esistono appositi contenitori graduati, che è preferibile usare).

La raccolta termina la mattina dopo raccogliendo l'ultimo campione di urine. Per l'esecuzione dell'esame il paziente deve consegnare tutto il contenitore il Laboratorio che, su richiesta, insieme al referto restituisce il contenitore vuoto.

Per l'urinocoltura: è necessario procedere ad una accurata pulizia dei genitali esterni(lavarsi con acqua sapone e sciacquare con abbondante acqua), scartare la prima parte dell'urina emessa e raccogliere la successiva direttamente nell'apposito contenitore sterile in vendita nelle farmacie.

Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente richiuso appena usato, accertandosi che non versi .

Per i bambini piccoli possono essere usati gli appositi sacchetti.

La raccolta delle feci: deve essere eseguita negli appositi contenitori in vendita nelle farmacie e il campione deve essere consegnato il più rapidamente possibile..

Non eseguire il test del sangue occulto durante il periodo mestruale né in corso di crisi emorroidale.

Esame microscopico e colturale dell'escreato/espettorato: il paziente deve raccogliere il materiale tracheo bronchiale, dopo appropriati colpi di tosse, in apposito contenitore sterile in vendita in farmacia.

.

Modalità di raccolta del liquido seminale per spermiogramma: dopo un periodo di astinenza sessuale compreso tra 3 e 5 giorni, raccogliere tutto il campione direttamente in un contenitore sterile .Il campione va raccolto per masturbazione dopo una accurata igiene dei genitali esterni.
Sono inadatti metodi di raccolta col profilattico per la presenza di fattori immobilizzanti ed il coito interrotto per la perdita delle prime frazione dell'eiaculato. Deve essere raccolto tutto il materiale, perchè la perdita anche di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test.

Il materiale deve essere consegnato in laboratorio entro 40 min. dalla raccolta evitando brusche variazioni di temperatura (deve essere compresa tra 20 ° e 36° C), mantenendo il campione avvolto in un panno, dentro una borsa.

Prelievo dai genitali dopo lavaggio della regione con acqua e sapone si raccoglie su due tamponi il secreto ottenuto mediante compressione digitale dell'uretra anteriore: un tampone serve per l'esame batterioscopico diretto, mentre l'altro per le culture (er il gonococco devono essere eseguiti subito)
Il tampone vaginale va eseguito con speculum e divaricatore previa pulizia dei genitali esterni
Se non si esegue subito la semina per cultura i campioni liquidi possono essere conservati per 24 h. in frigorifero a 4 gradi. Per alcuni batteri labili (meningococco, gonococco, feci) è necessario usare liquidi conservanti o di trasporto.

Gestione dei reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utente

E' disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere ritirato direttamente in segreteria . Il modulo compilato (non firmato) deve essere consegnato al personale addetto di segreteria o imbucato negli appositi contenitori collocati in sala d'attesa. I questionari e i suggerimenti sono periodicamente valutati, in occasione dei monitoraggi del Sistema qualità, al fine di intraprendere le opportune azioni di miglioramento dell'organizzazione del Laboratorio nell'ottica del miglior servizio fornito all'utente.

I reclami posso essere presentati in forma scritta (su apposito modello fornito dalla segreteria) o verbale, al personale di segreteria oppure al Direttore tecnico. Il laboratorio , nella persona del Direttore tecnico medesimo, dopo aver esaminato il reclamo e aver acquisito le opportune informazioni, fornirà tempestivamente riscontro all'utente e provvederà all'eventuale adozione delle azioni necessarie a risolvere il problema sollevato e a rimuoverne le cause.

Mediante l'uso congiunto del questionario e dei reclami, nonché delle verifiche interne richieste dal nostro "Sistema qualità", il Presidio multifunzionale misura gli indicatori (art. 14 Dlgs. 502/92) relativi all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione del trattamento, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione dei servizi.

All.1

IL PRELIEVO DI SANGUE - LA RACCOLTA DEI CAMPIONI

Tipo di prelievo Tipo di campione	Raccomandazioni	Note aggiuntive
Prelievo di sangue Basale	*effettuare il prelievo al mattino, con paziente a digiuno da circa 12 ore, dopo un riposo di 15' circa. Evitare di fumare.* *È da evitare l'eccessivo digiuno (oltre le 24 ore)*	*Il digiuno è strettamente necessario per la determinazione di: glicemia, colesterolo e trigliceridi, sideremia, acido folico e vitamina B12, insulina, acidi biliari.*
Particolari raccomandazioni dietetiche e farmacologiche da tenere presenti prima del prelievo di sangue basale o la raccolta delle urine di 24 ore *con per il controllo di alcune patologie.*	***Dosaggio delle Catecolamine plasmatiche e urinarie:*** *necessario evitare la somministrazione di farmaci antiipertensivi (come metil-dopa), β-bloccanti barbiturici, salicilati, callicreina, vitamine del gruppo B, caffè e banane.*	***Durata: 3-4 giorni. Inoltre durante il periodo della raccolta delle urine evitare la forte attività fisica.***
	Determinazione dell'Acido Vanilmandelico urinario: *evitare la forte attività fisica e interrompere la somministrazione di farmaci (β-bloccanti, barbiturici, salicilati).*	***Durata: durante il periodo della raccolta delle urine.***
	Determinazione dell'Acido 5-OH indolacetico urinario: *dieta prive di serotonina: Alimenti che possono interferire sono ad es.: ribes, prugne, susine, uva spina, mandarini, pomodori, ananas, banane e noci. Farmaci da sospendere sono: reserpina, istamina, adrenalina, noradrenalina e dopamina.*	***Durata: 6 giorni.***
Dosaggio ematico di farmaci e droghe	***Eseguire il prelievo al mattino o, comunque, prima di assumere il farmaco da dosare***	
Raccolta delle Urine per l'esame completo	***Le urine della prima mattina****, quando il paziente si alza dal letto, raccolta in un contenitore idoneo, sono adatte per l'esame chimico-fisico e del sedimento urinario (l'****esame completo di urine****). Per i bambini piccoli il campione può essere raccolto negli apposito sacchetti in vendita nelle farmacie.*	*Il contenitore idoneo (Provetta) è in vendita nelle farmacie*
Raccolta delle Urine di 24 h	*Per la raccolta delle urine delle 24 ore si devono scartare le prime urine della mattina e, successivamente, raccogliere tutte le urine in un unico recipiente (nelle farmacie esistono appositi contenitori). La raccolta termina la mattina dopo raccogliendo l'ultimo campione di urine.*	*Per i seguenti dosaggi è necessaria l'aggiunta di un conservante da ritirare in Laboratorio* ***Acido 5-OH indolacetico*** ***Acido Vanilmandelico*** ***Catecolamine***

Raccolta delle urine per l'Urinocoltura per germi comuni, miceti e per BK	*Per l'urinocoltura è necessario procedere ad una accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua). Deve essere scartata la prima parte dell'urina emessa, mentre la successiva va raccolta direttamente nell'apposito contenitore sterile in vendita nelle farmacie. Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente richiuso appena usato, facendo attenzione di evitare il contatto tra le dita e l'interno del contenitore. Per i bambini piccoli possono essere usati gli appositi sacchetti.* *Per la ricerca del BK si devono inviare 3 campioni consecutivi*	*Prima dell'esame colturale bisogna aver sospeso la terapia antibiotica da almeno cinque giorni*

Raccolta del Liquido Seminale	*Prima della raccolta, osservare un periodo di astinenza sessuale non superiore a 5 giorni e per almeno 3 giorni;* *Il campione va raccolto, per masturbazione, direttamente in un contenitore sterile (va bene anche quello per l'urinocoltura), dopo accurata igiene dei genitali esterni. Sono inadatti metodi di raccolta col profilattico per la presenza di fattori immobilizzanti ed il coito interrotto per la perdita delle prime frazioni dell'eiaculato. Deve essere raccolto TUTTO il materiale, perchè la perdita anche di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole.*	*Il materiale deve essere consegnato in Laboratorio entro 40' dalla raccolta. Durante il trasporto, devono essere evitate brusche variazioni di temperatura, che non deve mai essere inferiore a 20°C e superiore a 36°C, mantenendo il campione avvolto in un panno, dentro una borsa; Sul contenitore deve essere riportata la data, il cognome e nome del paziente, l'ora dell'eiaculazione e la data dell'ultimo rapporto sessuale.*
Raccolta dei materiali per gli Esami colturali	*Prima dell'esecuzione dell'esame colturale bisogna aver sospeso la terapia antibiotica da almeno sette giorni.* **Nota importante** ***Per la ricerca su tampone urogenitale, di Chlamydia (I.F. o PCR) o di Micoplasma Hominis o Ureoplasma Urealiticum, ritirare il kit per il prelievo in Laboratorio***	*Gli esami colturali sui tamponi (Vaginali, uretrali, faringei, ecc.), se non possono essere recapitati in mattinata, possono essere conservati in frigo fino a 72 ore.* *Per la ricerca del gonococco i campioni conservati a temperatura ambiente.* *I liquidi biologici si possono conservare fino a 24 ore in frigo. I liquidi biologici da distretti sterili vanno conservati a temperatura ambiente o 37 °C*
Raccolta dell'Escreato per l'esame microscopico e colturale	*Per l'esame microscopico e colturale dell'escreato/espettorato, il paziente deve raccogliere il materiale tracheo-bronchiale, dopo appropriati colpi di tosse, in apposito contenitore sterile in vendita in farmacia.*	*Sospendere la terapia per cinque giorni prima di raccogliere il campione*
Raccolta delle Feci	*Per gli esami sulle feci raccogliere il campione in un contenitore acquistabile in Farmacia. È sufficiente una piccola quantità di materiale; evitare quindi di riempire il contenitore che, per fenomeni fermentativi, potrebbe provocare la fuoriuscita di materiale fecale.*	*È consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma, qualora non fosse possibile, possono essere consegnate feci del giorno prima, conservate in frigo.*
Emocoltura	*Eseguire il prelievo ematico in modo asettico e aggiungere il sangue alle due bottiglie per Emocoltura (aerobi e anaerobi) fornite dal Laboratorio. Se si esegue il prelievo col metodo vacutainer le bottiglie si riempiono automaticamente, altrimenti aggiungere 8 –10 mL di sangue (volume ottimale) in ciascuna bottiglia; volume minimo consentito: 3 mL. Se non sono disponibili le bottiglie, prelevare due provette da emocromo*	*La terapia antibiotica non interferisce grazie alla presenza di resine adsorbenti.* *Dopo il prelievo le due bottiglie devono essere recapitate al più presto in Laboratorio. In caso di impossibilità conservare le bottiglie a temperatura ambiente e al riparo della luce diretta del sole, fino ad un massimo di 4 – 5 ore*

All 2

ELENCO ESAMI ESEGUITI DIRETTAMENTE DALLA STRUTTURA

COD	ESAME	CAMPIONE	METODO	ATTREZZATURA
001	AZOTEMIA	siero	Enzimatico spettrofotometrico	Targa 2000
002 003	ALFA AMILASI	Siero/urina	Cinetico- spettrofotometrico -	Targa 2000
004	ANTITROMBINA III	plasma	Coagulometrico	ACL 7000
005	ALDOLASI	Siero	Enzimatico	
006	ADDIS (conta)	Urina	microscopico	Manuale
007	ACIDI BILIARI	Siero	colorimetrico	
012	ALFA 1 ANTITRIPSINA	Siero	immunologico	Manuale
014	ALFA 1 FETOPROTEINA	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
030	BILIRUBINA TOTALE E DIRETTA	Siero	colorimetrico	Targa 2000
034	BETA HCG	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
037	BACILLO DI KOCH Esame diretto	Urina Espettorato	Microscopico	Microscopio
038	C 3	Siero	Immunodiffusione	Manuale
039	C 4	Siero	Immunodiffusione	Manuale
040	CA 15.3	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
043	CA 19.9	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
045	CALCIO	Siero/urina	Colorimetrico arsenazo III	Targa 2000
048	CALCOLI	Urina/bile	chimico	Manuale
050	CEA	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
055	CK	Siero	IFCC	Targa 2000
058	COLESTEROLO TOT.	siero	Enzimatico	Targa 2000
060	HDL COLESTEROLO	siero	Enzimatico	Targa 2000
061	LDL COLESTEROLO	siero	Enzimatico	Targa 2000
063	COOMBS TEST DIR.	Sangue+EDTA	Test dell'antiglobulina	Manuale
064	COOMBS TEST IND.	siero	Test dell'antiglobulina	Manuale
065	COLINESTERASI	Siero	Cinetico-	Targa 2000
070	CREATININA	Siero/urina	Cinetico	Targa 2000
072	CLORURO	Siero/urina	Colorimetrico	Targa 2000
086	EMOCROMO	Sangue +EDTA	Conteggio elettronico	MS95
091	SCHEMA DI ARNTH	Sangue +EDTA	microscopico	Manuale
092	PIASTRINE	Sangue +EDTA	Conteggio elettronico	MS95
093	RETICOLOCITI	Sangue +EDTA	microscopico	Manuale

094	CONTEGGIO EOSINOFILI	Sangue +EDTA	microscopico	Manuale
099	HB1Ac	Sangue +EDTA	Cromatografia O turbidimetria	Targa 2000
100	ESTRADIOLO E 2	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
110	FECI chimico-microsc.	Feci	Chimico,microscopico	Manuale
111	FECI parassitologico.	Feci	,microscopico	Manuale
112	FECI parassitologico previa concentrazione	Feci	,microscopico	Manuale
113	FECI (sangue occulto)	feci	immunologico	Manuale
114	FIBRINOGENO	Plasma	Coagulativo	ACL 7000
116	FERRITINA	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
117	ALP	Siero	cinetico	Targa 2000
118	FOSFATASI ACIDA	Siero	IFCC	Targa 2000
120	FOSFORO	Siero/urina	Spettofotometrico-Molibdato U.V.	Targa 2000
122	FOSFOLIPIDI	Siero	enzimatico	Targa 2000
124	FSH	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
126	FT 3	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
127	FT 4	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
0133	GLUCOSIO	Siero/urina	Enzimatico	Targa 2000
0135	GAMMA GT	Siero/	Enzimatico	Targa 2000
137	GRUPPO SANGUIGNO	Sangue intero	agglutinazione	Manuale
156	Immunoglobuline Ig. A	Siero	immunodiffusione	Manuale
157	Immunoglobuline Ig M	Siero	immunodiffusione	Manuale
158	Immunoglobuline Ig G	Siero	immunodiffusione	Manuale
318	Immunoglobuline IgA salivari	Siero	Immunodiffusione	Manuale
160	Ig E – PRIST	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
170	ESPETTORATO		colturale	Manuale
173	LDH	Siero/	cinetico	Targa 2000
175	LH	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA360
182	SPERMIOGRAMMA	Liquido seminale	microscopico	Manuale
187	MAGNESIO	Siero/urina	colorimetrico	Targa 2000
191	MONOTEST	Siero	agglutinazione al lattice	Manuale
192	MUCOPROTEINE	Siero	Immunodiffusione diale	Manuale
208	POTASSIO	Siero/urina	SPETTOFOTOMETRICO	ECS
210	PROGESTERONE	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
212	PROLATTINA	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
213	PROTEINE	Siero/urina	Spettrofotometrico-biureto	Targa 2000
215	ELETTROFORESI	Siero	elettroforetico	ADALYA 24
216	PROT. C REATTIVA	Siero	Agglutinazione al lattice	Manuale
224	PSA	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
236	FATTORE REUMATOIDE	Siero	Agglutinazione al lattice	Manuale
241	RIC.PARAS.MALARICO	Striscio sangue	microscopico	Manuale
245	ESAME COLTURALE	Campioni biologici diversi		Manuale
246	ESAME COLTURALE Con ABG	Campioni biologici diversi		Manuale

250	FERRO	Siero	colorimetrico	Targa 2000
254	SODIO	Siero/urina	SPETTROFOTOMETRICO	ECS
260	STRISCIO VAGINALE URETRALE		microscopico	Manuale
263	SCOTCH TEST		microscopico	Manuale
269	TSH	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360
272	TAF	Siero	immunologico	Manuale
273	TAS	siero	immunologico	Manuale
277	TEST DI GRAVIDANZA	Urina	immunologico	Manuale
278	TAP	Plasma	Coagulativo	ACL 7000
279	PTT	plasma	Coagulativo	ACL 7000
287	TRANSFERRINA	Siero	Immunodiffusione	Manuale
290	GOT	Siero	Cinetico-	Targa 2000
	GPT	Siero	Cinetico-	Targa 2000
292	TRIGLICERIDI	Siero	Enzimatico	Targa 2000
298	URINA	urina	Chimico- microscopico	Manuale
301	URICEMIA	Siero/urina	Enzimatico	Targa 2000
306	VES	Sangue citra-to	Eritrosedimentazione	Manuale
307	V.D.R.L	Siero	Agglutinazione	Manuale
309	WAALER ROSE	Siero	emoagglutinazione	Manuale
399	PSA LIBERO	Siero	Fluorescenza bicromatica	AIA 360

ALL.3

ELENCO ESAMI INVIATI IN SERVICE

Cod.	esame	Campione -Modalità prelievo
008	ACTH	Plasma con K3 EDTA
009	ADH – VASOPRESSINA	Plasma con K3 EDTA,separare, congelare
010	AGGREGAZIONE PIASTRINICA	2 provette con 4,5 ml si sangue +0,5 Na citrato,consegnare il prelievo entro 4h.
011	ALDOSTERONE	Siero, urina
016	ANTIMUSCOLO-LISCIO (ASMA)	siero
017	AMMONIO	3 ml di sangue con EDTA, centrifugare, separare e congelare
018	ANTI-DNA (DOPPIA ELICA E SINGOLA ELICA)	siero
019	ANTICORPI ANTI- TIREOGLOBULINA (AB Tg)	siero
020	ALFA 3 ANDROSTENEDIOLO	siero
021	ANTICORPI ANTI- INSULINA	siero
022	ANTICORPI ANTI MICROSOMI (Ab TSM)	siero
023	ANTICORPI ANTI MITOCONDRIO (AMA)	siero
024	ANTICORPI ANTI NUCLEO (ANA)	siero
025	ANTICORPI ANTI TSH (RECETTORI)	siero
042	CA 50	siero
044	CA 72-4	siero
046	CALCITONINA	siero
049	CATECOLAMINE URINARIE	urina
051	17 KETOSTEROIDI	10 ml urina 24 h. specificare diuresi
057	CHLAMYDIA RICERCA DIRETTA	Apposito kit
066	17 IDROSSICORTICOsteroidi (OH)	10 ml urina 24 h. specificare diuresi
069	CRIOGLOBULINE	porre immediatamente la provetta in termostato a 37 gradi fino a retrazione coagulo, separare il siero senza centrifugare., conservare in frigo a 4 gradi
075	RAME EMATICO	siero
078	DHEA	siero
079	DHEA-S	siero
084	DELTA 4 ANDROSTENEDIONE	siero
085	DNA POLIMERASI	siero
100	EPSTEIN BARR VIRUS IgG /Ig.M – NA e VCA	Siero
104	ESTRIOLO E3	Siero urina
109	ESTRONE E1	Siero
130	G6PDH	Siero o plasma con EDTA
131	GASTRINA	Siero
134	GLUCAGONE	Siero
145	HBcAb IgM	Siero
147	HCV	Siero
148	ANTICORPI EPATITE DELTA	Siero
151	HERPES 1 e 2 IgG - IgM	Siero
155	HPL	Siero

163	INSULINA	Siero
168	IDROSSIPROLINURIA	Urina 24 h
181	LISTERIA IgG	Siero
189	MCA	Siero
194	ACIDO VALPROICO (DEPAKIN)	Siero
200	OSTEOCALCINA	Siero
201	PAP	Siero
203	PEPSINOGENO	Siero
204	C PEPTIDE	Siero urina
206	PHI	Siero
225	PARATORMONE C TERMINALE	Siero
235	RENINA	Siero
238	TIPIZZAZIONE LINFOCITARIA	10 ml di sangue con EDTA, consegnare entro 6 h. dal prelievo
244	PARATORMONE INTATTO PHT	Siero
248	SHBG	Siero
259	ORMONE SOMATOTROPO GH	Siero
270	TBG	Siero
271	TIREOGLOBULINA	Siero
281	ANDROSTENEDIONE	Siero
285	TPA	Siero
289	SOMATOMEDINA C	Siero
313	ANTICARDIOLIPINA Ig G /Ig.M	Siero
314	ANTIMUCOSA GASTRICA	Siero
315	CARBAMAZEPINA	Siero
317	ACIDO VANILMANDELICO	Siero
322	FENILIDANTOINA	Siero
323	FENOBARBITAL	Siero
324	ENA	Siero
329	LAC	
332	VITAMINA D 3	siero
341	VARICELLA IgG, IgM	siero
344	TEOFILLINA	siero
345	FOLATO	siero
346	COBALAMINA (VIT. B 12)	siero
350	ANTI MUSCOLO STRIATO	siero
351	ANCA	siero
352	PROTEINA S ANTICOAGULANTE PROTEINA C ANTICOAGULANTE	2,5 ml sangue + 0,25 Na citrato ,centrifugare separare e congelare,
356	HIV	siero
357	RAST	siero
359	VITAMINA A	siero
364	ANTI CENTROMERO ACA	siero
365	ANTI TSH RECETTORI	siero
368	ANTICORPI ANTI PEROSSIDASI TPO	siero
370	MORBILLO Ig G IgM	siero
376	ANTI GLIADINA IgA IgG	siero
385	HCV RNA e test di conferma	siero
393	PAROTITE IgG IgM	siero
401	ANTICORPI ANTIENDOMISIO	siero
407	ENOLASI NEUROSPECIFICA NSE	siero
408	HELICOBACTER PYLORI AB Ig G - Ig A	Siero feci
419	Ab ANTIPIASTRINE diretto	Usare provette da 5 ml con EDTA
429	SCC ta 4	siero

434	Ab ANTI ENDOTELIO	siero
441	OMOCISTEINA	Plasma con K3 EDTA
452	TROPONINA	siero
455	ANTICELLULE PARIETALI APCA	siero
457	RESISTENZA PROTEINA C ATTIVATA	2,5 ml sangue + 0,25 Na citrato ,centrifugare separare e congelare,
463	Ab TRANSGLUTAMINASI	siero
467	D DIMERO	Plasma citrato, centrifugare x 15 min
474	ANTICORPI ANTI MYCOPLASMA	siero
475	RUBEO TEST IgG IgM	Siero
476	ANTICORPI ANTI TOXOPLASMA IgG - IgM	Siero
477	ANTICORPI ANTI CITOMEGALOVIRUS IgG - IgM	Siero
478	CK-MB	siero

Inoltre vengono inviati in service esami per l'esecuzione dei quali vi sia momentanea indisponibilità di reattivo o siano di elevata tecnologia e bassa frequenza epidemiologica.

Il service da noi utilizzato è il Laboratorio LUISA della SAM srl, Via Padova, direttore dott. Pierantozzi.

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività.
La tutela della salute deve avvenire nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, utilizzando le risorse disponibili secondo criteri di equità, efficienza ed efficacia, il malato è ai centro dell'organizzazione sanitaria, quindi deve essere in ogni modo agevolato nella fruizione dei servizi garantendogli in primo luogo informazioni semplici e complete sui propri diritti e doveri.
La Carta dei Diritti dei Malato ripropone e riassume principi già normati dalle leggi vigenti: non introduce, né potrebbe introdurre obblighi ulteriori, limitandosi a richiamare in linguaggio accessibile una serie di principi, di diritti e di doveri, chiamando in causa, in un'ottica di collaborazione e corresponsabilizzazione, tutti i diversi attori del sistema sanitario, ciascuno nei proprio ruolo.
Fonti principali della Carta dei Diritti del Malato sono: Carta Costituzionale - Legge833/78 - D.Lgs. 502/92 - Legge *Reg. 48/88 - Legge Reg. 16/86 - Legge 675/96 - D.P.R. 270/00 (Convenzione coi Medici di Medicina Generale) - Direttive comunitarie*

1) Il cittadino contribuisce al finanziamento dei Servizio Sanitario nei modi stabiliti dalla legge: ha diritto ad essere trattato senza favoritismi, clientelismi ed abusi. Ha diritto ad essere informato su tutte le possibilità offerte dalle strutture sanitarie accreditate, pubbliche e private, compresa l'attività libero professionale intramuraria a pagamento. Prenotazioni per visite ed esami devono poter essere effettuate attraverso un Centro Unico di prenotazione, anche telefonicamente.

2) E' dovere di ogni cittadino informare tempestivamente le strutture sanitarie se rinuncia a prestazioni programmate per evitare sprechi di tempo e di risorse. Le strutture sanitarie devono tempestivamente informare il cittadino dell'impossibilità di effettuare prestazioni nelle date previste e provvedere a riprogrammarle in tempi brevi.

3) il cittadino ha diritto ad avere informazioni precise sui tempi di attesa per l'ottenimento delle prestazioni.

4) Il malato ha diritto alla presenza dei sanitari negli studi : tutto il personale è tenuto al rispetto degli orari programmati per le attività assistenziali.

5) Le strutture sanitarie ed i relativi servizi devono essere accessibili ai disabili..

6) Il malato ha diritto ad essere informato, con linguaggio a lui adeguato, sulla sua malattia. e ciò perché sia pienamente consapevole e partecipe delle cure..

7) Il minore, l'inabilitato o l'interdetto dovranno essere informati sulla loro situazione e su quanto si sta facendo nel loro interesse da personale preparato, nella misura e con modalità adeguate, sentiti i tutori o gli esercenti della patria potestà titolati a formalizzare il consenso.

8) Quando si preveda la sottoscrizione dei "consenso informato" al malato dovrà venire illustrato il tipo di intervento strumentale cui verrà sottoposto

9) Il malato ha diritto che negli ambienti a lui destinati siano garantiti: igiene, disinfezione, sicurezza e pulizia. Tutto il personale è tenuto ad osservare con la massima attenzione le regole di igiene e sepsi..

10) Il malato ed i suoi congiunti o visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi anche negli spazi comuni.

11) Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è tenuto al rispetto del lavoro degli operatori al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica...

12) Al malato devono essere evitati inutili digiuni, preanestesie e rinvii di interventi, se non in casi eccezionali e ben motivati.

13) L'assistenza sanitaria è prestata assicurando il diritto alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali (L. 675/96) Ulteriori e più restrittive misure di tutela della sicurezza, compreso l'anonimato, sono assicurate nei casi previsti dalla legge, per esempio in tema di AIDS o infezione HIV, o di tossicodipendenza, nonché di tutela della maternità

14) il personale sanitario operante nelle strutture pubbliche o accreditate deve essere riconoscibile attraverso il cartellino indicante qualifica, cognome, nome e fotografia .Il personale si rivolge al paziente, in modo cortese e rispettoso, identificandolo con il suo nome e cognome..

15) Il minore di 14 anni ha diritto ad essere assistito dai genitori o da chi per essi, durante i prelievi,.

16)Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

17) Il malato può esprimere le proprie valutazioni sul trattamento ricevuto attraverso un questionario anonimo da imbucare in apposita cassetta dopo l'esame. Le strutture sanitarie s'impegnano ad analizzare i questionario compilati, a pubblicizzarne i risultati, a tener conto dei suggerimenti o delle lamentele al fine di migliorare il servizio..

18) L'amministratore del Lab.An.Clin. VICTORY si rende garante dell'applicazione della Carta dei Diritti dei malato informandone tutto il personale.

19) Il cittadino potrà rivolgersi per ogni informazione, per eventuali reclami, per suggerimenti o per richieste, al personale della struttura o compilando gli appositi moduli o inviando una e mail .

20. Diritto al risarcimento
Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.
I servizi sanitari devono garantire un risarcimento, qualunque sia la gravità del danno e la sua causa (anche quando la responsabilità ultima non può essere determinata con assoluta certezza.).

B

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche "Victory" Carvital s.r.l.
Via Francesco Cocco Ortu 48/50- 00139 Roma
Tel/fax 0687131237-0687236931
p.iva 01260051006
c.f. 03912720582

Amministratore Unico: sig.ra Rita Tosca Leone
Direttore Tecnico: dott.ssa Nicoletta Talamo

REVISIONE	DATA	NOTE
0	10/01/06	Prima emissione
1	14/09/07	Modifica alleg. Per inserimento nuove apparecchiature da pag. 19 a pag.22
2	30/10/10	Revisione generale
3	30/10/13	Revisione generale
4	15/07/18	Revisione generale

	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
NOME	Dott Dante Talamo	Dott.ssa Nicoletta Talamo	Sig.ra Rita Tosca Leone
FUNZIONE	DS	DT	AU
FIRMA	Dr. DANTE TALAMO MEDICO CHIRURGO SPECIALISTA PATOLOGO PRIMARIO PATOLOGO OSPEDALIERO Ld.	Dr Nicoletta Talamo Medico - Chirurgo Specialista in Patologia Clinica	CARVITAL s.r.l. AMMINISTRATORE UNICO LEONE RITA TOSCA

Indice

	Pag.
Presentazione e Missione	3
Organigramma	4
Struttura	5
Orari e modalità d'accesso	6
Prenotazione	7
Accettazione, Privacy e trattamento dei dati sensibili	7
Prestazioni medico specialistiche e di chirurgia ambulatoriale	8
Ritiro referti e prescrizioni	8
Servizi accessori	9
Fattori, indicatori di qualità, impegni e standard	9
CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE	10
Principi, diritti, doveri	10
Reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utente	12

LLEGATO 1: Prestazioni medico specialistiche e chirurgiche

LLEGATO 2: Preparazione alle indagini diagnostiche

Presentazione e Missione

Il Presidio multifunzionale "Carvital S.r.l." opera nei settori: Malattie endocrine, Chirurgia vascolare, Cardiologia, Chirurgia generale, Urologia, Medicina sportiva, Ostetricia e ginecologia, Chirurgia plastica, Gastroenterologia – Chirurgia ed endoscopia digestiva, Dermatologia, Neurologia, Otorinolaringoiatria, Ortopedia e traumatologia, Pneumologia, Andrologia, Podologia.
La sua attività si rivolge a cittadini ed aziende, in regime privato.

Il nostro impegno

Tra gli obiettivi della Direzione vi è la costante attenzione al possesso dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi prescritti dalle normative nazionali e regionali, nonché all'aderenza alle indicazioni della Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2008. E' in corso, infatti, il conseguimento della Certificazione da Ente accreditato SINCERT. Tale attestato è un attestato di validità e garanzia dei processi di erogazione interna alla struttura, che hanno come unico obiettivo la Qualità Totale. Il Presidio multifunzionale si propone, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Utenti.

Mission

La nostra Missione è contribuire a migliorare la salute della popolazione del territorio su cui verte, mediante il supporto all'attività di prevenzione e di cura, la continua formazione e l'aggiornamento delle metodiche diagnostico-terapeutiche e chirurgiche, il costante miglioramento nella accessibilità alle prestazioni e la assidua attenzione alle necessità della medicina di base e specialistica, nonché ai fenomeni epidemiologici del territorio.

Vision

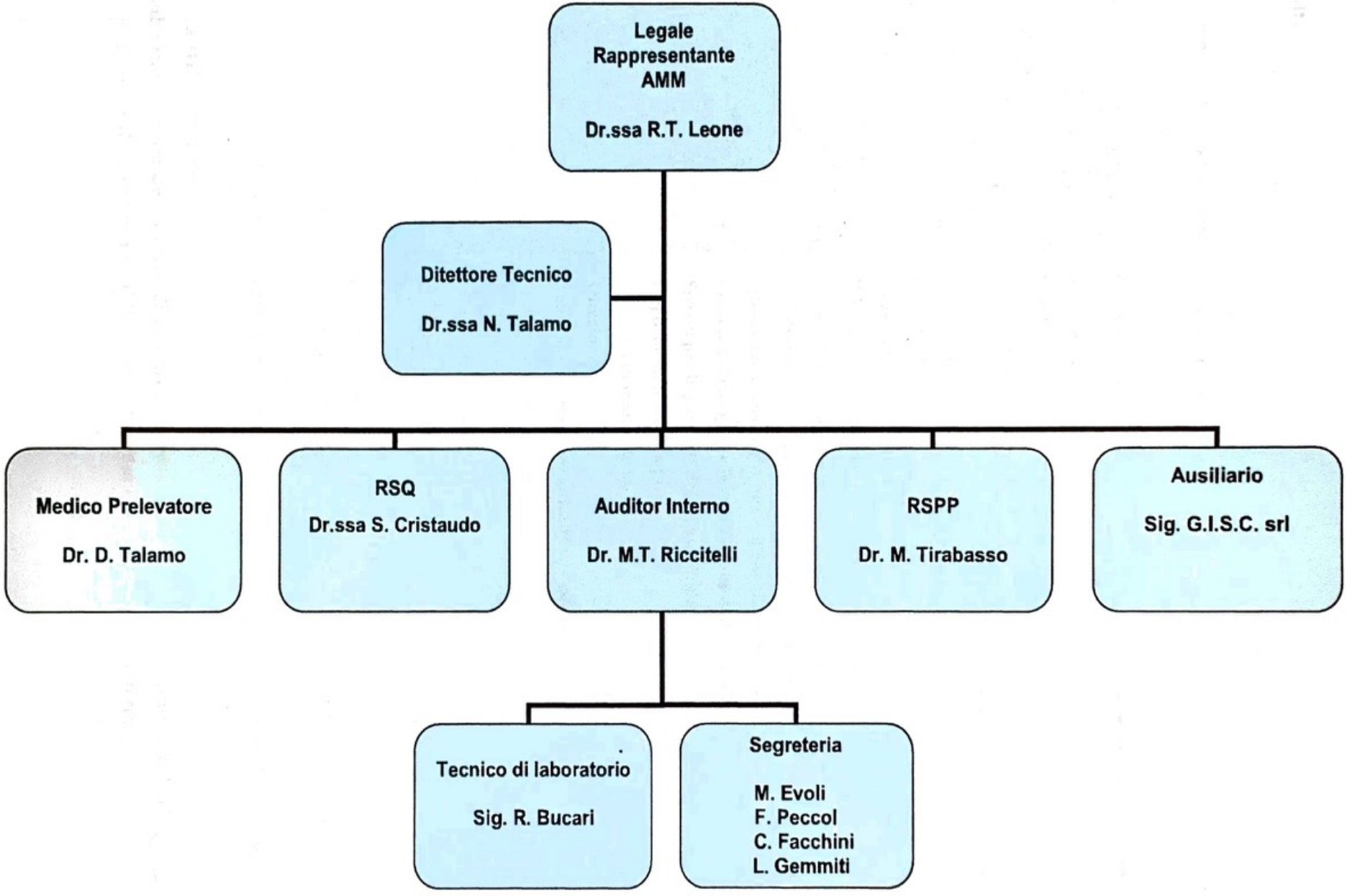
Nella nostra "Vision": il Presidio multifunzionale Carvital S.r.l. è un punto di riferimento essenziale nell'assistenza specialistica e chirurgica ambulatoriale del nostro territorio.

A tale scopo, la Direzione intende incrementare lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie, in maniera costante e progressiva, mediante:

- il miglioramento dell'organizzazione del lavoro;
- il continuo aggiornamento del personale;
- il controllo e la trasparenza dei processi diagnostici, terapeutici e chirurgici.

I dati che fanno del Presidio multifunzionale una potenziale entità ben distinta e qualificata nella realtà locale sono:

- consolidata esperienza del personale sanitario;
- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica;
- personale altamente qualificato.


Legale Rappresentante AMM
Dr.ssa R.T. Leone
Ditettore Tecnico
Dr.ssa N. Talamo
Medico Prelevatore
Dr. D. Talamo
RSQ
Dr.ssa S. Cristaudo
Auditor Interno
Dr. M.T. Riccitelli
RSPP
Dr. M. Tirabasso
Ausiliario
Sig. G.I.S.C. srl
Tecnico di laboratorio
Sig. R. Bucari
Segreteria
M. Evoli
F. Peccol
C. Facchini
L. Gemmiti

Struttura

Il centro medico polispecialistico , esteso su una superficie di circa 300 mq., è ordinato secondo la disposizione che segue.

Area di accesso al pubblico	**Accettazione** **Sala d'attesa** **Servizi igienici utenti accessibili anche agli utenti disabili**
Area riservata al personale e all'utenza	**Locali per le visite medico specialistiche** **Zona preparazione pazienti e spogliatoio** **Camera operatoria per chirurgia ambulatoriale** **Deposito materiali sterili e strumentario chirurgico** **Locale di osservazione post-chirurgica** **Locale per la preparazione del personale sanitario all'atto chirurgico** **Spazio per la sterilizzazione e disinfezione dello strumentario** **Zona per il lavaggio e la disinfezione delle apparecchiature** **Spazio per la gestione dei rifiuti speciali.** **Deposito di materiale pulito** **Deposito di materiale sporco** **Direzione** **2 sale per i trattamenti di medicina estetica** **Segreteria e amministrazione** **Toilette personale** **Spogliatoio personale** **Magazzino**

L'accesso al bancone di accettazione, è tale da consentire un adeguato rispetto della privacy e tale da personalizzare ogni singolo caso. La struttura è dotata di ascensore idoneo all'uso da utenti disabili.

Inoltre la struttura soddisfa tutti i requisiti di sicurezza in osservanza del Dlgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii..

Sistema informatico

Il Presidio multifunzionale è dotato di sistema informatico che assicura l'osservanza della normativa in tema di protezione dei dati sensibili (Dlgs. 196/2003) e la conservazione del referto.

Orari e modalità d'accesso

Le prenotazioni possono essere richieste per via telefonica o mediante presentazione diretta.
Numeri di riferimento per le prenotazioni telefoniche: **06 87131237, 06 87236931, 3484419486**

Informazioni, prenotazione, accettazione
dal Lunedì al Sabato: dalle 9:00 alle 19:00

Al momento della prenotazione, ai paziente saranno comunicati il giorno e dell'ora della visita ed eventualmente le prescrizioni da osservare prima dì sottoporsi alla visita, nonché tutte le informazioni utili inerenti la logistica e l'organizzazione del Presidio multifunzionale.
Ogni ulteriore informazione inerente i successivi appuntamenti, le visite specialistiche, le indagini, gli interventi chirurgici, saranno comunicate dal medico e dalla segreteria.

Riferimenti:
Carvital S.r.l. — Presidio multifunzionale
Via Cocco Ortu, 44
Roma
Tel. 06 87236931
Tel./Fax 06 87131237
Cell. (urgenze) 348 4419486

Responsabile accettazione, consegna referti e reclami

Dott.ssa Lucrezia Gemmiti

Responsabile informazioni sanitarie

Dott. Dante Talamo

Prenotazione

Per prenotare una visita o un trattamento (in caso di necessità di presentarsi personalmente in accettazione):

- presentare alla segreteria l'impegnativa (solo in caso di richiesta del medico curante o di altro specialista);
- concordare col personale il giorno e l'ora della visita, conservando il talloncino di prenotazione;
- firmare il consenso al trattamento dei dati personali, solo nel caso non sia stato già fatto in passato, presso questo ambulatorio;

Tempi e gestione delle liste di attesa
Le visite e le prestazioni sono prenotate secondo **l'ordine cronologico** di richiesta, salvo urgenze.

Prestazioni urgenti
Tutte le urgenze sono trattate all'atto della presentazione diretta dell'utente interessato, oppure prenotate nel primo giorno utile successivo alla presentazione, previa valutazione del Direttore Sanitario, coadiuvato dai Responsabili di settore.

Accettazione, Privacy e trattamento dei dati sensibili

Per l'accettazione:

- consegnare in segreteria il talloncino di prenotazione;
- accomodarsi nella sala d'attesa;
- attendere di essere convocati per la visita;
- (dopo la visita/indagine/prestazione) eseguire il pagamento presso la segreteria.

Al momento dell'accettazione il paziente è nuovamente informato, ai sensi del Dlgs. 196/2003, sul trattamento dei suoi dati sensibili ed è richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni se non già eseguita al momento della prenotazione.

Eventuale richiesta di **consenso informato** per particolari prestazioni saranno richieste dallo specialista in occasione dell'erogazione della prestazione sanitaria.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Presidio multifunzionale affinché sia salvaguardato l'anonimato del paziente.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme sulla tutela dei dati personali e sensibili che sono altresì esposte, a disposizione del pubblico, nella sala d'attesa.

Prestazioni medico specialistiche e di chirurgia ambulatoriale. Preparazione alle indagini diagnostiche

Le prestazioni erogate dal Presidio multifunzionale, unitamente ai prezzi, ai giorni di esecuzione e allo specialista responsabile, sono riportati nell'allegato 1 a questa Carta dei Servizi.

Le specifiche modalità di preparazione ad alcune indagini diagnostiche, come indicate nell'allegato 1, sono riportate nell'allegato 2.

Ritiro referti e prescrizioni

Salvo casi di particolare complessità, tutti i referti e le prescrizioni sono consegnati al termine della visita, dell'accertamento o della prestazione chirurgica.
I referti sono, altresì, archiviati presso il Presidio multifunzionale per almeno un anno.

Il Presidio multifunzionale dedica particolare attenzione alle modalità di consegna dei referti, che ha opportunamente definito al fine di garantire il rispetto del Dlgs. 196/03 sulla tutela dei dati sensibili.

Se il referto o la prescrizione non possono essere consegnati in giornata, l'utente potrà delegare un terzo al ritiro del referto.
In tal caso, il delegato dovrà presentare in accettazione:

- il modello di delega, ritirabile presso l'accettazione, compilato e firmato dal delegante;
- un proprio documento d'identità;
- un documento d'identità del delegante.

Tali adempimenti sono indispensabili al fine di assicurare con la massima perizia possibile, la rigorosa tutela della privacy del cliente e evitare ogni facile acquisizione dei suoi dati sensibili da parte di terzi, anche familiari.
Il modello di delega compilato sarà trattenuto e conservato dal Presidio multifunzionale, per almeno un anno.
Il referto o la prescrizione saranno sempre consegnati in busta chiusa.

E' possibile richiedere il recapito del referto o della prescrizione e la relativa iconografia, al proprio domicilio tramite posta ordinaria. La relativa richiesta dovrà essere avanzata in segreteria.

Servizi accessori

Il Presidio multifunzionale è dotato di un sistema di elaborazione dati che consente di memorizzare i referti di tutte le visite eseguite presso la struttura. In questo modo è possibile offrire al medico ed al paziente copia di precedenti referti al fine di un controllo evolutivo delle patologie.

Fattori, indicatori di qualità, impegni e standard

Il Presidio multifunzionale ha individuato i seguenti fattori, indicatori e standard di qualità:

DIMENSIONE	FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Aspetti legati al tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati)	Attesa dell'accettazione	Tempo medio di attesa all'accettazione	Meno di 10 min. nel 90% dei casi
	Attesa della prestazione	Tempo medio di attesa della visita/trattamento	Meno di 15 min. nel 90% dei casi
	Rispetto dell'orario comunicato in sede di prenotazione (scostamento)	Tempo di attesa rispetto all'orario prenotato	Meno di 15 min. nel 90% dei casi
Aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di poter operare le richieste telefonicamente, o la facilità degli adempimenti amministrativi	Possibilità di prenotazione telefonica	Risposte positive a questionario (o negativa giustificata)	100%
	Semplicità degli adempimenti amministrativi	Soddisfazione da questionario	"Semplici" nel 90% dei casi
Aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza	Informazioni fornite dal personale amministrativo	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
	Informazioni fornite dal personale medico o tecnico	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.)	Disponibilità Carta dei Servizi	Soddisfazione da questionario	"Si" nel 100% dei casi
	Orari dei servizi	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
	Identificazione del personale	Soddisfazione da questionario	"Si" nel 100% dei casi
	Chiarezza della Carta dei Servizi	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati alle strutture fisiche: comfort e pulizia delle strutture, servizi, sala di attesa	Pulizia dei servizi igienici	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
	Pulizia della struttura	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
	Comfort della sala d'attesa	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia e il rispetto della dignità	Cortesia del personale in accettazione	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
	Disponibilità e cortesia del personale sanitario	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati alla fruibilità delle prestazioni	Tempi di disponibilità del referto/prescrizione	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi

La Direzione, in considerazione della crescente richiesta da parte degli Utenti di standard qualitativi consolidati, convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha definito e documentato la Politica per la qualità con il supporto del Responsabile Gestione Qualità. La Direzione assicura che tale politica sia compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione; a tale scopo la politica viene divulgata mediante apposite riunioni, distribuita a tutte le funzioni e affissa in punti visibili della struttura.

CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE

Principi, diritti, doveri

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i Cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli Utenti, rapporti con gli Utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei Servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione e il controllo dei Cittadini.
In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 e alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il Presidio multifunzionale presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.
Per la realizzazione di quest'obiettivo si è provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui si assicura il rispetto
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli Utenti
- garantire all'Utente azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale l'Utente, con i suoi suggerimenti, reclami e osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.
Pertanto, la Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica,soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni, e va inquadrata nel più ampio progetto, di recente realizzazione, del "Sistema Qualità" del Presidio multifunzionale.

PRINCIPI E DIRITTI FONDAMENTALI

I **principi fondamentali** che hanno ispirato la Carta dei Servizi del Presidio multifunzionale sono:

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori sanitari e amministrativi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Nessuna discriminazione è operata per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto

Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso delle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative dell'Utente.

I diritti sotto riportati dei quali garantiamo il rispetto sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

Diritto alla fiducia

Ogni Cittadino ha diritto a essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità

Ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.

Diritto alla differenza

Ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

Diritto alla normalità

Ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

Diritto alla decisione

Il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

Diritto alla riparazione dei torti

Ogni Cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

DOVERI DEI CITTADINI

Ottemperare a un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo gli Utenti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Utenti della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- Nelle strutture sanitarie è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita.
- Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

Reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utente

E' disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere ritirato direttamente in segreteria . Il modulo compilato (non firmato) deve essere consegnato al personale addetto di segreteria o imbucato negli appositi contenitori collocati in sala d'attesa. I questionari e i suggerimenti sono periodicamente valutati, in occasione dei monitoraggi del Sistema qualità, al fine di intraprendere le opportune azioni di miglioramento dell'organizzazione del Presidio multifunzionale nell'ottica del miglior servizio fornito all'utente.

I reclami posso essere presentati in forma scritta (su apposito modello fornito dalla segreteria) o verbale, al personale di segreteria oppure al Direttore Sanitario. Il Presidio multifunzionale, nella persona del Direttore Sanitario medesimo, dopo aver esaminato il reclamo e aver acquisito le

opportune informazioni, fornirà tempestivamente riscontro all'utente e provvederà all'eventuale adozione delle azioni necessarie a risolvere il problema sollevato e a rimuoverne le cause.

Mediante l'uso congiunto del questionario e dei reclami, nonché delle verifiche interne richieste dal nostro "Sistema qualità", il Presidio multifunzionale misura gli indicatori (art. 14 Dlgs. 502/92) relativi all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione del trattamento, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione dei servizi.