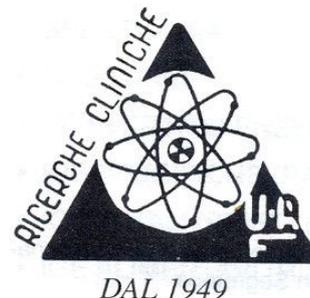


LABORATORIO DI ANALISI E RICERCHE CLINICHE GENERALI
e SPECIALISTICHE s.a.s.

Cod. Fisc. e P. IVA 0026747 069 8
66034 LANCIANO (Ch) – Via del Mare, 9/11
Tel. 0872.713.779 – Telefax 0872.713.779

Prof. Dr. URBANO FANCI
L. Docente di Igiene nell'Università di Firenze
Specialista in Anatomia Patologica e Tecniche di Laboratorio

Dott.ssa ANNA MARIA FANCI
Medico Chirurgo
Specialista in Igiene e Medicina Preventiva-Orientamento Laboratorio



CARTA DEI SERVIZI

Anno 2017

LABORATORIO DI ANALISI E RICERCHE CLINICHE
GENERALI E SPECIALISTICHE s.a.s.
Prof. Dr. URBANO FANCI
L. Docente di Igiene nell'Università di Firenze
Specialista in Anatomia Patologica e Tecniche di Laboratorio
Dott.ssa ANNA MARIA FANCI
Medico Chirurgo
Specialista in Igiene e Medicina Preventiva-Orientamento Laboratorio

66034 LANCIANO (Ch) - Via del Mare, 9/1
Tel. 0872.713.779 - Telefax 0872.713.779
Cod. Fisc e P.IVA0026747069 8

Carta dei servizi

Il diritto alla salute è un principio universale a cui il Laboratorio si uniforma nell'organizzazione della propria attività.
Ogni aspetto di questa carta dei servizi fa riferimento al "Manuale Qualità" già predisposto ed alle procedure emesse.

Per la redazione della Carta dei Servizi si è fatto riferimento alle indicazioni dei "Principi per la erogazione dei servizi pubblici" emanati dal Consiglio dei Ministri, allo "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" assumendo in particolare i seguenti criteri:

Eguaglianza: L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche, razza.

Imparzialità: A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura, particolare attenzione verso i cittadini portatori di handicap.

Continuità: La struttura garantisce la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta: Ogni cittadino, munito della richiesta del Medico Curante, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

Efficienza ed Efficacia: L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

Partecipazione: I Cittadini e le loro organizzazioni devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.

Accoglienza:

All'ingresso del laboratorio è sempre presente del personale identificabile tramite il cartellino di riconoscimento in grado di dare le necessarie informazioni sui servizi.

I servizi sono segnalati ed accessibili; l'attesa avviene in ambienti idonei, dotati di un

numero sufficiente di posti a sedere.

I locali per i prelievi sono strutturati in modo da rispettare la privacy dei singoli utenti.

La **SEGRETERIA** è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi ed i metodi di ritiro dei referti.

ORARIO:

dalle ore 08:00 alle ore 13:00 del Lunedì-Martedì- Giovedì e dalle ore 08:00 alle ore 17:30 del Lunedì, Mercoledì e Venerdì.

ACCETTAZIONE: la segreteria provvede ad immettere nel computer i dati indispensabili per una sicura identificazione dell'utente e cioè cognome, nome, data, luogo di nascita, codice fiscale e indirizzo oltre all'elenco delle prestazioni richieste e del codice interno identificativo del paziente.

RICHIESTA ESAMI DI LABORATORIO

Per le prestazioni accreditate al Servizio Sanitario Nazionale occorre presentare la richiesta del Medico Curante, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido, il codice fiscale, l'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket. Per i cittadini non residenti in Italia è necessario rivolgersi agli Uffici dell'ASL di competenza.

I pazienti possono accedere con richiesta di esami di laboratorio con varie modalità:

- Con prescrizione del proprio medico curante sul modulo del Servizio Sanitario Nazionale(SSN)- **“impegnativa rosa”**
- Presentando la richiesta compilata sul ricettario personale del medico- **“ricetta bianca”** (in questo caso l'utente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti).
- Chiedendo direttamente le analisi al laboratorio previo consenso del **medico del Laboratorio** al momento dell'accettazione. (in questo caso l'utente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti).

UTENTI MINORI DI ETÀ:

gli utenti minori di età devono essere accompagnati da chi esercita la Patria Potestà (genitori, tutore). All'accompagnatore verrà chiesto di firmare il consenso dei trattamenti dei dati.

UTENTE IMPOSSIBILITATO ALLA FIRMA

In tutti questi casi, la documentazione deve essere firmata dall'accompagnatore che dovrà specificare il grado di parentela con l'assistito.

ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

I PRELIEVI si effettuano il lunedì, martedì e giovedì dalle ore 08:00 alle 11:00 e mercoledì e venerdì dalle ore 08:00 alle 11:00 e previo appuntamento negli orari successivi.

Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche e del diritto alla riservatezza. Si segnala che non occorre prenotarsi per i normali prelievi di sangue.

TAMPONI VAGINALI: dalle ore 08:00 alle ore 12:00 tutti i giorni senza l'appuntamento, mercoledì e venerdì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00.

Per le curve da stimolo (diabetologiche od ormonali) è preferibile fissare un appuntamento.

RITIRO DEI REFERTI

I REFERTI possono essere ritirati esclusivamente da chi ha effettuato la prestazione o da persona con delega sottoscritta con talloncino rilasciato al momento dell'accettazione o prelievo (ai sensi della Legge 675/96 sulla riservatezza dei dati personali) dalle ore 11:00 del giorno indicato dal talloncino.

La maggior parte dei referti sono disponibili dalla mattina successiva al prelievo; le urgenze possono essere su richiesta refertate entro poche ore.

PRESTAZIONI FORNITE E TARIFFE

L'elenco delle prestazioni e degli esami di laboratorio, con le relative tariffe, possono essere direttamente richiesti al personale dell'accettazione del Laboratorio che fornirà l'elenco completo e aggiornato. Le tariffe applicate sono quelle previste dal Nomenclatore tariffario della Regione Abruzzo.

Gli esami non eseguibili dal nostro centro, verranno eseguiti in **SERVICE** e saranno evidenziati sul referto finale con * (esami in service). Il trasporto dei campioni biologici è affidato alla Ditta di trasporto certificata personalmente dal Service garantendo il trasporto diretto dal nostro Laboratorio al Laboratorio Service.

SERVIZI ACCESSORI

Presso il laboratorio è disponibile un questionario per valutare la soddisfazione degli utenti sui servizi offerti e per raccogliere suggerimenti e reclami.

RECLAMI E SEGNALAZIONI DEI CLIENTI

Segnalazioni dei clienti e reclami vengono raccolti da un modulo disponibile al banco dell'accettazione; il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l'orario di apertura della struttura per informazioni, chiarimenti o lamentele inerenti le prestazioni.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Ai sensi della Legge 675/96, i dati che ci vengono forniti, obbligatori per legge, serviranno sia per rilevare lo stato di salute, che per fini amministrativi e saranno conservati nei nostri archivi protetti. I dati personali idonei a rilevare lo stato di salute saranno notificati mediante rilascio di referto in plico chiuso la cui apertura è riservata al Medico Curante o all'Utente (per i minori a chi ne esercita la patria potestà).

CONSERVAZIONE DEI REFERTI E RICHIESTA COPIE

I referti vengono conservati per almeno dieci anni salvo diverse disposizioni di legge, la copia degli stessi può essere richiesta da parte di chi ha usufruito della prestazione in qualsiasi momento, su semplice richiesta orale e senza alcun costo aggiuntivo.

IGIENE

I locali e le attrezzature sono disinfettati e sterilizzati ogni volta che ciò è necessario per prevenire danni ai clienti e al personale.

I flussi di raccolta e distribuzione garantiscono la costante separazione fra i materiali sporchi e quelli puliti. Locali e servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia.

Lo smaltimento dei rifiuti speciali avviene tramite apposite ditte specializzate.

SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al decreto legislativo 626/94.

INFORMAZIONI SULLA QUALITA' TECNICA

I Cittadini possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la buona manutenzione delle attrezzature impiegate.

Il Direttore Sanitario e il personale del laboratorio sono a disposizione per tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

L'accuratezza e la precisione degli esami viene controllata con pool di plasmi interni e con sieri e sangue di controllo forniti da ditte specializzate.

INFORMAZIONI GENERALI SUL PRELIEVO

Di seguito sono riportati alcuni consigli pratici affinché, nella fase del prelievo o della raccolta di altri materiali biologici, vengano ridotti al minimo i potenziali effetti di disturbo.

- ❖ Si consiglia di indossare indumenti con maniche larghe per non ritardare la coagulazione nel punto del prelievo;
- ❖ Solitamente il prelievo si esegue nelle prime ore della mattinata, in quanto, per alcuni esami è necessario un digiuno di 8-12 ore. Per non falsare l'esito di alcuni esami è bene non aver assunto farmaci, alcool dalla sera precedente e non aver fumato nelle 2 ore precedenti il prelievo;
- ❖ Al momento del prelievo non essere tesi; il paziente è assistito da professionisti qualificati ed attenti ad ogni sua esigenza;
- ❖ Dopo il prelievo, non avere fretta di uscire. Occorre esercitare una leggera ma costante pressione sul punto della puntura: spesso l'arresto del sangue è solo apparente e per evitarne la fuoriuscita sono necessari alcuni minuti;
- ❖ Sostare qualche minuto in sala d'attesa, alcuni soggetti assolutamente normali, possono avvertire dopo il prelievo lievi capogiri. In tal caso comunicare immediatamente al nostro personale ogni eventuale problema.

ORGANIZZAZIONE DEL LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE

Nel nostro laboratorio è stato realizzato un flusso operativo continuo e modulare che consente di produrre costantemente prestazioni eccellenti per gradimento, qualità ed utilità (esami significativi e tempestivi), nel rispetto delle risorse aziendali a disposizione. Il modello organizzativo è assai flessibile e facilmente adattabile ai cambiamenti ed alle nuove richieste dell' Utenza. Questa organizzazione genera un processo produttivo controllabile e controllato in ogni sua fase. Cardine è stata l'individuazione, la scelta e l'acquisizione di tecnologia d'avanguardia nel settore informatico e analitico.

Tipologia di esami

La tipologia di Esami eseguiti direttamente dal laboratorio è molto ampia: tests di chimico-clinica, ematologia, immunochimica, coagulazione, sierologia, infettivologia, batteriologia, allergologia ed endocrinologia (curve da stimolo ormonali, diabetologiche).

Qualità

Il laboratorio di analisi cliniche ha come scopo finale la generazione di dati sullo stato di salute del paziente che confluiranno successivamente in una terapia medica, e per questo svolge un ruolo primario nella definizione del comportamento che un paziente deve seguire per affrontare uno stato patologico. Il lavoro è svolto da personale specializzato ed in formazione continua che opera utilizzando procedure predefinite e concordate per l'ottenimento di un prodotto che rispetti le caratteristiche di precisione accuratezza e reperibilità.

Il nostro laboratorio è in grado di lavorare nel migliore rispetto delle regole di qualità cosicchè i referti prodotti siano il più possibile vicini alla realtà.

La reperibilità di una stessa analisi viene verificata mediante l'utilizzo di controlli interni. La comparabilità tra i referti dei differenti laboratori derivanti dall'analisi di uno stesso permette di descrivere meglio la realtà dell'analisi clinica (Valutazione Esterna di Qualità).

Efficienza, aggiornamento tecnologico e professionale

Il Laboratorio è dotato di strumentazione scientifica moderna che assicura risultati accurati. Lo stato di efficienza ed affidabilità è continuamente sorvegliato, mantenuto e documentato.

È politica del Laboratorio aggiornare o sostituire la strumentazione obsoleta.

Il Laboratorio cura con particolare impegno la selezione e l'aggiornamento professionale del proprio personale. Speciale attenzione è rivolta all'aggiornamento tecnico su nuovi strumenti e metodi analitici.

La formazione e l'addestramento del personale sono programmati, attuati, verificati e documentati.

Il personale del Laboratorio ha titoli di studio richiesti dalle normative vigenti.

I prelievi vengono effettuati dalla Dr.ssa Anna Maria Fanci.

I rapporti con pazienti e medici curanti sono seguiti dalla Dr.ssa Anna Maria Fanci. Le qualifiche professionali vengono tenute costantemente aggiornate grazie alla partecipazione a corsi ECM (EDUCAZIONE CONTINUA IN MEDICINA), certificati dal Ministero della Salute.

La formazione continua viene realizzata tramite formazione esterna (partecipazione del personale a corsi di formazione tenuti in altre strutture sul territorio nazionale).

Continuità analitica: Gruppo eterogeneo autonomo, per assicurare il corretto funzionamento della strumentazione, anche in caso di interruzione della fornitura elettrica.

Storia del paziente: archiviazione dei dati per almeno 10 anni e storicizzazione per ogni paziente, per consentire, al paziente ed al medico curante di seguire l'evoluzione dello stato di salute.

Affidabilità dei risultati:

- esecuzione delle analisi subito dopo il prelievo e secondo metodologie riconosciute a livello internazionale;
- calibrazione e controllo della strumentazione secondo un piano prestabilito, conforme alle migliori conoscenze tecniche, e specifico per strumento ed analisi (Controllo di Qualità Interno);
- confronto delle prestazioni analitiche con altri Laboratori (riproducibilità, Verifica Esterna della Qualità);
- valutazione/validazione del risultato prima della refertazione;
- capacità di ricostruire, con evidenze oggettive, la storia del risultato (rintracciabilità).
- Conservazione campioni è attuata per quegli esami ove le caratteristiche chimico-fisiche si mantengono inalterate nel tempo, per consentire eventuali controlli interni, stabiliti dal Laboratorio, senza la necessità di ulteriori prelievi.
- Verifiche esterne: tramite il sistema VEQ (VERIFICHE ESTERNE DI QUALITÀ) al quale il Laboratorio aderisce dal 2003.

Come funziona il Laboratorio

Il sistema informatico del laboratorio è una parte essenziale per ottimizzare le attività. Il sistema supporta con ottima efficacia ed efficienza la qualità del lavoro complessivo. In ogni fase, dall'accettazione all'esecuzione fino alla validazione e stampa del referto, permette di seguire i vari processi, di intervenire, di consultare e di confermare o correggere ogni dato analitico da qualsiasi postazione di lavoro. In fase di accettazione il sistema produce numero progressivo di accettazione del paziente con nome, cognome, età, data e codice di riferimento per accettazione. Per la validazione, il sistema informatico propone sempre i dati ed i referti precedenti del paziente e segnala i valori fuori range o quelli dubbi.

Infine, ma non ultimo, il sistema permette di effettuare e gestire direttamente i QC e di elaborare studi epidemiologici e statistici. Il numero di provette prelevate è in relazione e al tipo e al numero degli esami richiesti. I campioni prelevati vengono identificati con codice di accettazione e data relativa al prelievo dalla Dr.ssa Anna Maria Fanci. Tutti i settori sono dotati di strumenti automatici ad alta tecnologia. Prima della trasmissione del dato al referto, viene effettuato dall' Operatore, addetto a quella apparecchiatura, un primo controllo e un controllo complessivo dei dati e quindi la validazione dei risultati effettuata dalla Dr.ssa Anna Maria Fanci. Le attrezzature adoperate sono, proporzionalmente al carico di lavoro, quanto meglio esiste sul mercato nel rapporto qualità/prestazioni; sono automatiche e prevedono modi di segnalazione e d'allarme per i valori dubbi o aberranti.

Standard di Qualità

Il laboratorio di analisi garantisce a tutti gli Utenti delle prestazioni ambulatoriali:

- ✓ diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione

- ✓ qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutico che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.

- ✓ Il diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere esistenziale e scientifico

- ✓ La riservatezza e il rispetto della persona nelle prestazioni sanitarie

- ✓ Programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici
- ✓ Informazione chiara sul luogo, giorno, orario di ritiro dei referti.

Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità

Il laboratorio effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza dell'attività ambulatoriale attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per gli utenti del laboratorio al fine di ottenere una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.
3. Rilievo e gestione reclami.

Impegni e programmi sulla qualità del servizio

Il laboratorio si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione
- Personalizzazione, umanizzazione
- Tempi ed accessibilità
- Comfort
- Partecipazione, tutela e verifica

INFORMAZIONE

IMPEGNI, PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Realizzazione di una versione compatta della Carta dei servizi	Disponibilità presso Ufficio accettazione	Inserimento in Internet
Cartellini di identificazione del personale	Tutto il personale ne è in possesso	Impegno continuo
Consenso informato	Obbligatorio per tutti gli esami	Impegno continuo
Miglioramento del rapporto tra gli utenti e il personale	Tutto il personale ha frequentato corsi di formazione	Formazione continua

PERSONALIZZAZIONE , UMANIZZAZIONE

IMPEGNI, PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Tutela del diritto della Privacy degli utenti del servizio	Attuazione delle linee di rispetto della privacy allo sportello e manifesti informativi	Distribuzione agli utenti di un opuscolo informativo sui propri diritti, rispetto alla tutela della privacy

TEMPI ED ACCESSIBILITA'

IMPEGNI, PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Prenotazione e disdetta telefonica	Possibilità di prenotazione e disdetta telefonica per il 100% delle prestazioni	Impegno continuo
Garantire idonea segnaletica interna ed esterna per agevolare l'accesso alla struttura e l'orientamento all'interno di essa	Presenza idonea segnaletica interna ed esterna alla struttura	Impegno continuo
Garantire la consegna dei referti analitici entro 5gg, salvo tipologie di esami dichiarati	Consegna dei referti entro 7 gg	Monitoraggio continuo dei tempi di attesa
Garantire la riduzione delle liste di attesa	Per le prestazioni di laboratorio di analisi non esiste lista di attesa	Impegno continuo

COMFORT

IMPEGNI, PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Garantire ambienti privo di barriere architettoniche, adeguati, gradevoli e puliti	Accesso alla struttura è privo di barriere architettoniche. Tutti gli ambienti sono ben areati e climatizzati	Impegno continuo

PARTECIPAZIONE, TUTELA, VERIFICA

IMPEGNI, PROGRAMMI	SITUAZIONE ATTUALE	IMPEGNI FUTURI
Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	È presente un procedura scritta per la gestione dei reclami	Impegno continuo
Impegno ad effettuare, in modo sistematico, la rilevazione della soddisfazione /gradimento degli utenti	Viene effettuata la rilevazione della soddisfazione degli utenti	Effettuazione della rilevazione della soddisfazione degli utenti con il supporto di associazioni di volontariato

Il laboratorio si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita, il rispetto degli standard individuali e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli utenti stessi, secondo il modello dell'Analisi di Qualità Partecipata. Secondo tale modello, viene garantita la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione, mediante la somministrazione di questionari auto compilati ai paziente e indagini campionarie periodiche. I risultati di tali indagini sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria.