



CENTRO ANALISI PIAVE

CARTA dei SERVIZI

PREMESSA

Gentile Utente, la presente CARTA DEI SERVIZI ha lo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Centro Analisi PIAVE s.r.l. nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- Uguaglianza e imparzialità: Il Laboratorio si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco.
- Diritto di libera scelta: Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Laboratorio di Analisi di sua fiducia.
- Partecipazione: l'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Laboratorio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.



CENTRO ANALISI PIAVE

- Efficienza ed efficacia: Il Laboratorio impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- Assistenza: Il personale del laboratorio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile.
- Continuità: Il Laboratorio si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

INFORMAZIONI SUL CENTRO E SERVIZI EROGATI

Sede Legale e Amministrativa e Centro Analisi : VIA G. LA PIRA, 8 04100 LATINA
Tel. e Fax 0773 1763325 – 0773.1763328
e-mail: info@piavelab.com

CONTATTI



- Tel: 0773 1763325
- Fax: 0773 1763328
- Email: info@piavelab.com



ORARI LABORATORIO

Dal lunedì al venerdì:
7.30 - 13.00 / 14.30 - 17.30
Sabato: 7.30 - 13.00
Orario prelievi: 7.30 - 10.30





CENTRO ANALISI PIAVE

Il Sistema di gestione Qualità

Il Sistema gestione qualità del Centro Analisi Piave srl è certificato ISO 9001:2008.

La presenza di un Sistema Qualità Certificato attesta che il Laboratorio ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

Orari Laboratorio

Orari di Apertura

Dal Lunedì al venerdì 7.30 – 13.00 ~ 14.30 – 17.30
Sabato 7.30 – 13.00

Orari Prelievi 7.30 – 10.30

Ritiro Referti H24 on line
In struttura come da orari laboratorio

Prelievi a domicilio su appuntamento – contattare la segreteria del Centro Analisi Piave srl

Organizzazione e personale

Il Laboratorio è strutturato in modo da garantire la massima chiarezza nei compiti attribuiti a ciascun operatore. Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità è stato definito l'Organigramma della struttura e per ogni funzione sono state definite le specifiche mansioni.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti. Il Laboratorio, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI CHIMICI E BIOLOGI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.

Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome. L'organigramma aziendale è indicato nelle pagine successive della presente carta dei servizi.



CENTRO ANALISI PIAVE

Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso in cui il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla Accettazione del Laboratorio, che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione all'esame. In generale valgono le seguenti prescrizioni :

- Il prelievo ematico, per qualsiasi tipo di indagine, di norma va eseguito rispettando il digiuno dalla sera precedente.
- Diversi farmaci, o terapie specifiche, possono dare luogo ad interferenza e, talora, a variazioni nei risultati delle analisi. Pertanto, nel caso di valori non concordanti con la clinica, si consiglia una ulteriore verifica delle analisi, possibilmente dopo interruzione del trattamento farmacologico specifico o di idonea preparazione all'esame. Al riguardo, il paziente è tenuto a consultare in ogni caso il proprio Medico Curante.

Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto a munirsi di tagliando numerato-progressivo, dall'apposito distributore installato in Sala Reception, al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e di prelievo.

L'utente deve attendere il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da appositi distanziatori, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti. L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è riportato in apposito "Prontuario esami di laboratorio", a disposizione presso l'Accettazione.

Per la completezza della gamma di analisi effettuabili il Laboratorio si avvale del Service Laboratorio Genoma di Roma e Praximedica di Roma.

Per poter usufruire delle analisi in regime privatistico, il paziente deve presentare idonea impegnativa e/o foglio bianco del medico curante e/o specialista contenente:

- Nome e Cognome, indirizzo, Codice Fiscale, specificazione delle prescrizioni analitiche, timbro e firma del Medico richiedente.

Al momento dell'accettazione è necessario che l'utente esibisca il codice fiscale (o tessera sanitaria) e il documento di identità per procedere alla fase di identificazione.



CENTRO ANALISI PIAVE

Per poter usufruire delle analisi privatamente è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica.

Al termine dell'accettazione viene comunicata all'utente la data e l'ora di consegna del referto (riportata scritta sul foglio di accettazione).

Il paziente prima di sottoporsi al prelievo è invitato ad informarsi sui tempi previsti per la consegna dei risultati.

Privacy e protezione dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura. Il paziente è invitato a sottoscrivere la necessaria autorizzazione apponendo la firma sull'apposito modulo. In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

Consegna e ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, entro 3 giorni, salvo diversa indicazione che sarà data al paziente al momento dell'accettazione.

I referti di norma sono consegnati per iscritto, in cartella chiusa e sigillata, solo all'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o ad altra persona delegata per iscritto dall'Utente.

L'Utente è tenuto ad esibire il tagliando di accettazione ricevuto all'atto del ritiro.

Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà essere informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

I referti possono essere ritirati anche online su apposito server protetto, dopo aver sottoscritto apposito modulo di consenso presso la reception del Centro Analisi Piave s.r.l.

STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il Laboratorio per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.



CENTRO ANALISI PIAVE

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il Laboratorio partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). All'Operatore addetto vengono consegnati dei sieri di controllo con valori ignoti, forniti dalle case produttrici o da laboratori autorizzati, per effettuare gli esami dei vari analiti richiesti.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti alle case produttrici o al laboratorio autorizzato che ha fornito il siero di controllo. Questi verificano la rispondenza ai valori prefissati e spediscono i risultati al laboratorio.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Laboratorio attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Laboratorio ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Ispettive interne.

Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami possono essere inoltrati al Laboratorio mediante compilazione dell'apposito modulo MOD. RECLAMO Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al Laboratorio - Accettazione mediante:

- consegna a mano;
- per posta ordinaria o raccomandata;
- via fax
- via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.



CENTRO ANALISI PIAVE

Risposta ai reclami

Il Laboratorio si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA

E' disponibile sul nostro sito www.piavlab.com l'elenco delle prestazioni effettuabili presso il nostro Centro Analisi.