



LABORATORIO ANALISI CLINICHE

**S. ANASTASIA s.r.l.**

02021 - Borgorose - RI - V.le Micangeli E. n°22

Telefono e Fax : 0746.31274

PIVA : 00878110576

**CARTA dei SERVIZI**

**INDICE**

INTRODUZIONE  
PRINCIPI FONDAMENTALI  
SERVIZI OFFERTI (ANALISI E STUDI MEDICI)  
MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI  
BARRIERE ARCHITETTONICHE E SERVIZIO A DOMICILIO  
ATTIVITÀ PRESCRITTIVE PER L'UTENTE  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ  
REFERTI- TEMPI DI CONSEGNA  
COSTO DEL SERVIZIO  
PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO  
PUBBLICAZIONE

<b>Data emiss.</b>	<b>Rev.</b>	<b>Causale(revisione/riedizione)</b>
30.01.17	8	Revisione annuale
01.10.18	9	Aggiornamento
28.10.19	10	Revisione annuale
20.02.20	11	aggiornamento
25.01.21	12	Revisione annuale
30.01.22	13	aggiornamento
31.01.23	14	aggiornamento
<b>Redatto da DIG</b>		
<b>Verificato da RSQ</b>		
<b>Approvato da DIG</b>		



### Introduzione

Questo documento costituisce il n/s *Codice di Comportamento*, ed è stato redatto dalla Direzione Generale del **Laboratorio di Analisi Cliniche "S. Anastasia"**, e **Studi Medici** allo scopo di rendere pubblico ed ufficiale il proprio Programma di Gestione dell'Attività Sanitaria che svolge istituzionalmente.

Esso è rivolto all'attenzione del **Cittadino/Utente**, e a tutti gli Enti che hanno titolo nel settore sanitario, nei cui confronti, in modo trasparente e chiaro, l'Azienda assume l'impegno di rispettare e svolgere al meglio delle proprie capacità, quanto di seguito viene affermato.

E' diritto/dovere di ogni Utente di questo Laboratorio, esigere e controllare che gli impegni assunti siano rispettati e di segnalare tempestivamente a questa Direzione, qualsiasi forma di disservizio dovesse manifestarsi nell'erogazione delle prestazioni richieste.

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi cui si attengono le procedure organizzative, gestionali e di pianificazione dell'Azienda sono:

- **DIRITTO DI SCELTA**: Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito dei servizi offerti, la struttura a cui rivolgersi.
- **UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ**: Il Laboratorio "S. Anastasia" rispetta i criteri di uguaglianza di trattamento a tutti i cittadini senza alcuna distinzione ed assicura un comportamento deontologicamente equanime da parte del personale che opera nella struttura. I servizi sono erogati in costanza dal lunedì al sabato al fine di garantire la continuità delle prestazioni.
- **RISERVATEZZA E TUTELA**: Il lab. "S. Anastasia" e **Studi Medici** s'impegna a garantire ed assicurare la riservatezza del trattamento dei dati d'ingresso e di uscita, al fine di ribadire la piena concordanza con i principi riconosciuti del Diritto alla Salute e della Privacy.
- **QUALITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA**: è continuo l'impegno nello sviluppare e **garantire un sistema di qualità** interno, che coinvolge tutta la struttura aziendale e la gamma dei servizi offerti. Ciò costituisce una garanzia certa per l'Utenza ed al tempo stesso identifica in modo inequivocabile gli obiettivi ed i relativi indici di qualità da mantenere e migliorare.
- **Dal 01.01.2017 viene chiusa la concessione della certificazione CSQ. certificato n. 9122 LSAN.**
- **Il laboratorio ha adottato il Codice Etico di comportamento in base al D.Lgs. Ex 231/2001, lo stesso è a disposizione presso la sala accettazione.**

### **SERVIZI OFFERTI**

#### **Analisi**

Il Laboratorio è in grado di eseguire tutte le Analisi consentite dall'accreditamento istituzionale autorizzato dalla Regione Lazio, nel rispetto della Legge Regionale 70/79 art.3, comma 2

L'elenco dettagliato delle prestazioni autorizzate, secondo il Nomenclatore Tariffario Regionale (NTR) è a disposizione dell'Utenza presso l'Ufficio Accettazione/Informazioni.

Nel caso di richieste di prestazioni particolarmente complesse e/o poco frequenti, il Laboratorio "S. Anastasia" si avvale anche delle convenzioni stipulate con altri Laboratori specializzati, di cui comunque, si fa garante e si assume l'intera responsabilità della correttezza e della gestione dei risultati, nei confronti dell'Utente.

**Studi Medici** Sono operative c/o la struttura le seguenti attività specialistiche:

- **Dietologia e Nutrizione**                      **Visita Spec.--Diete personalizzate**
- **Cardiologia**                                      **Visita Spec.—ECG - ecocardiogramma**
- **Ecografia medica**
- **Endocrinologia**                                **Ecocolor-Doppler**
- **Geriatrica e gerontologia**                **Visita spec.- valutazione multidimensionale a fine medico legale**

#### **NB**

Per coloro che devono effettuare Visite Specialistiche si richiede la prenotazione anche telefonica, da effettuarsi negli orari di apertura dello Studio c/o la Segreteria.

Alcuni esami richiedono preparazioni o diete particolari, le cui indicazioni che verranno date al momento della prenotazione.

Il referto di visite Specialistiche viene consegnato direttamente dallo Specialista. È opportuno portare sempre gli esami precedenti o qualsiasi informazione utile (cartella clinica) inerente all'esame da eseguire.



### Modalità di fruizione dei Servizi

L'Utente può accedere ai locali del Laboratorio nei giorni dal lunedì al sabato, esclusivamente la mattina, negli orari stabiliti:

- Orario di Segreteria    **h 8.00 - 14.00 | Lunedì 16.00 - 19.00**
- Prelievi                    **h 8.00 - 10.00**
- Ritiro Referti            **h 11.30 - 14.00 | Lunedì 16.00 - 19.00**
- Sabato                    **h 8.00 - 12.00**

L'Ufficio Accettazione, sulla base delle indicazioni contenute sulle richieste, stabilirà se queste sono da classificarsi di routine o hanno il carattere di urgenza, dando tutte le informazioni in merito alla loro esecuzione

Nel caso, non infrequente, di problemi (errori, omissioni, inesattezze) su quanto dichiarato dall'Utente o sulla documentazione presentata a sostegno, l'Uff. Accettazione garantisce il massimo impegno del suo personale a dare le giuste informazioni per la soluzione delle carenze cercando di alleviare, per quanto è nelle sue possibilità, il disagio dell'Utente.

### Barriere architettoniche e servizio a domicilio

I locali del Laboratorio "S. Anastasia" sono al piano terra, sono privi di barriere architettoniche e ciò consente l'accesso a tutti gli Utenti. Ciò nonostante, per gli Utenti anziani non autosufficienti, e comunque, per tutti coloro in cui l'accesso ai locali costituisce forte difficoltà e disagio, **su precisa richiesta**, è organizzato un **servizio a domicilio** di prelievo e raccolta dei campioni, nel rispetto delle personali esigenze.

### Attività prescrittive per l'Utente

Per una adeguata raccolta dei campioni biologici e per una corretta preparazione al prelievo del sangue, il personale addetto all'Uff. Accettazione fornisce dettagliate e specifiche informazioni allo scopo.

#### **Raccomandazioni al paziente per la preparazione agli esami**

Invitiamo i nostri pazienti a seguire alcune importanti raccomandazioni prima di sottoporsi al prelievo venoso. Nelle 8-12 ore antecedenti l'esame è raccomandabile astenersi dall'assumere cibi, bevande, alcoolici e caffè, in particolar modo se ci si sta per sottoporre a esami per la valutazione del quadro lipidico o dei carboidrati; è possibile, invece, bere acqua naturale.

Se nelle 12 ore precedenti gli esami del sangue, si sono assunti farmaci, si invita a comunicarlo al momento dell'accettazione e del prelievo. I pazienti sensibili, che temono di avere disturbi o difficoltà durante il prelievo, sono pregati di avvisare il medico o l'infermiere in sala.

Per maggiori informazioni su come preparare ogni singolo esame, potete telefonare al numero 0746 31274 o consultare la pagina dedicata nel sito web <https://laboratoriosanastasia.altervista.org/>. Nel vademecum e sul sito internet sono riportate le "Raccomandazioni al paziente" più dettagliate per la raccolta ed il trasporto dei campioni.

Dato che è proprio la non ottemperanza alle prescrizioni la causa prima di risultati di dubbia attendibilità, il Personale incaricato è particolarmente sensibilizzato a tale problema, affinché si presti a fornire all'Utente ogni ulteriore chiarimento.

### Controllo della Qualità del servizio

Il Laboratorio esplica il suo processo produttivo in tre fasi:

- **Fase pre-Analitica:** contatto con l'Utente, eventuali prescrizioni, accettazione della richiesta, consegna campioni, prelievo.
- **Fase Analitica:** **Esecuzione delle Analisi in regime privatistico-invio al laboratorio HUB degli esami in esenzione (dal 01.01.2018).**
- **Fase post- Analitica:** Refertazione e consegna dei risultati.

La Direzione dichiara che il Referto, che ne deriva, è garantito dalle modalità/procedure d'esecuzione standardizzate, applicate in tutte le fasi, e dal controllo di qualità che su di esse viene costantemente effettuato con modalità collaudate dall'esperienza maturata nel corso degli anni.

È proprio in virtù di detto controllo puntuale che è possibile ridurre la possibilità di errore e, comunque, di capire dove e perché si è verificato, affinché si adottino le opportune azioni volte a far sì che non si ripetano successivamente.



Poiché l'essenza del processo produttivo è costituita dalla fase analitica, in cui hanno importanza fondamentale:

- la competenza del Personale tecnico addetto
  - la qualità della strumentazione in uso
- i maggiori sforzi della Direzione sono volti
- all'acquisizione della tecnologia più avanzata nel campo della strumentazione, scegliendo le migliori Aziende fornitrici di attrezzature e reagenti presenti sul mercato, ritenendo fondamentale il loro contributo di esperienza e professionalità alla qualità della propria fase analitica
  - ai regolari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, volti a garantirne la massima efficienza e affidabilità delle apparecchiature
  - all'addestramento del Personale tecnico che ne cura la gestione operativa.

Il Laboratorio esegue periodicamente i Controlli Qualitativi Interni su tutte le apparecchiature di analisi prima dell'inizio delle attività.

Con periodicità trimestrale il Laboratorio è sottoposto a Controlli Qualitativi Esterni, aderendo ad un programma di VEQ "Valutazione Esterna di Qualità", che riguarda la: Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Ormoni e Marcatori tumorali da parte della VEQ VERITAS srl di Roma, come previsto dai DD.LL. 502/517 ai fini dei requisiti indispensabili di accreditamento e di mantenimento.

**Il laboratorio ha adottato il Codice Etico di comportamento in base al D.Lgs. Ex 231/2001, lo stesso è a disposizione presso la sala accettazione.**

### **Tempi di consegna per i Referti**

- I referti non urgenti sono di norma consegnati entro tre giorni dal prelievo, salvo la necessità di particolari indagini che necessitano di ulteriori tempi tecnici.
- I referti classificati Urgenti, vengono di norma consegnati il giorno stesso del prelievo.
- Su esplicita richiesta i referti sono spediti per posta e, in casi di impossibilità o grave disagio degli Utenti del comprensorio, sono recapitati a mano a domicilio.

Qualora i tempi di risposta non siano precisamente prevedibili, l'Utente viene informato telefonicamente della disponibilità del referto.

### **Il Costo del Servizio**

*Le tariffe in convenzione*, sono identiche a quelle in vigore presso le strutture pubbliche, e sono a disposizione dell'Utenza presso l'Ufficio Accettazione/Informazioni.

*Le tariffe per prestazioni in libera professione* hanno un loro tariffario e l'ufficio è disponibile per chiarimenti e dettagli.

### **Partecipazione e Miglioramento- Raccomandazioni all'Utenza**

La Direzione del Laboratorio "S. Anastasia", innanzi tutto, sente il dovere di ringraziare tutti coloro che si avvalgono dei suoi Servizi, e che nel tempo continuano a manifestare fiducia nell'operato di questa struttura.

In questo contesto; chiede loro l'impegno di contribuire allo sforzo migliorativo che la Direzione intende perseguire, fornendoci tutti quei suggerimenti, osservazioni che possano servire a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e del personale addetto; a tal fine si invita a compilare il questionario per la raccolta del giudizio degli utenti posto nella sala d'attesa. La Direzione ricorda che la segnalazione dei disservizi, eventualmente verificatisi, è un diritto/dovere dell'Utente.

**Per segnalazioni/suggerimenti è possibile:**

- Rivolgersi direttamente al nostro personale.
- Chiamare o inviare fax al 0746.31274.
- Scrivere una mail all'indirizzo: [analisi.s.anastasia@libero.it](mailto:analisi.s.anastasia@libero.it)
- sul sito web <https://laboratoriosanastasia.altervista.org/>.

### **Pubblicazione Carta dei Servizi**

La Direzione Generale del Laboratorio "S. Anastasia" mette a disposizione degli Utenti la "Carta dei Servizi", nei locali dell'Azienda, sul sito internet <https://laboratoriosanastasia.altervista.org/> e s'impegna alla sua divulgazione presso:

- Le ASL di riferimento
- Ai Sig. Medici di base
- Alle Società ed Enti convenzionati.

LA DIREZIONE GENERALE