

CARTA DEI SERVIZI

***del CENTRO ANALISI CHIMICO - CLINICHE
BIOCHIMICA S.R.L.***

Redatta in conformità a:

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

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

RAPPRESENTANTE LEGALE: Dott. Virginio Albanese

DIRETTORE TECNICO: Dott. Marco Cerone

RESPONSABILE SETTORE A1: Dott. Marco Cerone

RESPONSABILE SETTORE A2: Dott.ssa Laura Vegliante

Approvata il 10/12/2021

Il Rappresentante Legale

Sommario

PRESENTAZIONE	4
PRESENTAZIONE DEL CENTRO	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA	6
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	12
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	12
ORGANIGRAMMA AZIENDALE	13
SERVIZI OFFERTI	13
MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO	15
NOTIZIE UTILI	30
STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	30
<i>Standards di qualità generali</i>	<i>32</i>
<i>Standards di qualità specifici</i>	<i>36</i>
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA	39
<i>MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA</i>	<i>39</i>
<i>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE</i>	<i>41</i>

PRESENTAZIONE

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

La Carta dei servizi rappresenta il "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

*Su queste basi il **"CENTRO ANALISI CHIMICO - CLINICHE BIOCHIMICA S.R.L."**, che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.*

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il nostro laboratorio nasce nel 2012 con la nuova denominazione di Centro Analisi Chimico Cliniche Biochimica S.r.l. Da Piaggine si è spostato a Padula (SA), in Via Nazionale snc frazione Scalo, nel piazzale Eurospin.

La nostra mission è quella di mettere al servizio del cliente tecniche diagnostiche all'avanguardia, supportate dal consenso della Comunità Scientifica Internazionale e garantiamo un'elevata qualità del prodotto finale. Operiamo in conformità alle norme, alle leggi e ai regolamenti nazionali vigenti, nonché alle direttive europee applicabili. Convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale, disponiamo di personale altamente qualificato la cui disponibilità è garantita per sei giorni settimanali, incluso il sabato. Tutti gli operatori partecipano ai corsi di formazione ECM, ciò consente loro un aggiornamento professionale continuo. Nel nostro centro è possibile effettuare dai classici esami di routine su prelievi ematici fino ad esami più specifici come il TSH, Intolleranze Alimentari, Helicobacter Pylori e reflusso etc. Attraverso alcune partnership ci occupiamo anche di analisi chimico ambientali su aria e inquinamento, acqua e alimenti. Siamo specializzati inoltre in analisi per la medicina del lavoro. Disponiamo di due sale prelievi, una sala di attesa e di un ampio parcheggio.

L'attività di analisi viene svolta utilizzando le più moderne tecnologie e apparecchiature. Gli strumenti utilizzati sono interfacciati con computer di ultima generazione per ridurre i tempi di emissione del referto ed eliminare il rischio di errori umani. Il Laboratorio partecipa ad un programma di valutazione esterna di qualità per il dosaggio di opportuni campioni a concentrazione incognita, tali risultati sono sottoposti alla verifica di un laboratorio riconosciuto dal Ministero della Sanità.

Offriamo i nostri servizi ai singoli pazienti, laboratori pubblici e privati, case di riposo e cura, centri disagnostici, ospedali, asl, aziende e società di medicina del lavoro. Tutti i nostri servizi sono convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il Laboratorio "BIOCHIMICA" ha lo scopo quello di prestare assistenza sanitaria ai suoi utenti attraverso l'effettuazione di analisi di laboratorio.

Per perseguire questo scopo si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato, il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente. Con l'adozione della Carta dei Servizi, l'Amministrazione s' impegna a garantire la tutela dei diritti dei cittadini, in riferimento ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

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

✓ **IMPARZIALITÀ:**

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

✓ **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

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

✓ PARTECIPAZIONE:

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

✓ EFFICACIA ED EFFICIENZA:

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

✓ RISPETTO DELL'UTENTE:

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

✓ RISPETTO DELLA PRIVACY:

Ai pazienti che si rivolgono al Laboratorio "BIOCHIMICA" S.a.s. vengono fornite informazioni sul loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (**REGOLAMENTO UE 2016/679**). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Laboratorio garantisce l'utilizzo

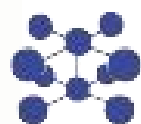
dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

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

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

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



CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

✓ DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

✓ DIRITTO ALL'ACCESSO:

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

✓ DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

✓ DIRITTO AL CONSENSO:

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

✓ DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

✓ DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:**

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

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

✓ **DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

✓ **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 in trattamento di un servizio sanitario.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il "**CENTRO ANALISI CHIMICO - CLINICHE BIOCHIMICA S.R.L.**" è situato in Padula, alla *Via Nazionale snc frazione Scalo*. E' dotato di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna sviluppata su un unico piano. Esso è accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale come Laboratorio di base, con settori specializzati B, A1, A2, ai sensi della DGRC 377/98, ed effettua prelievi in regime ambulatoriale.

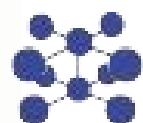
STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Laboratorio, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività.

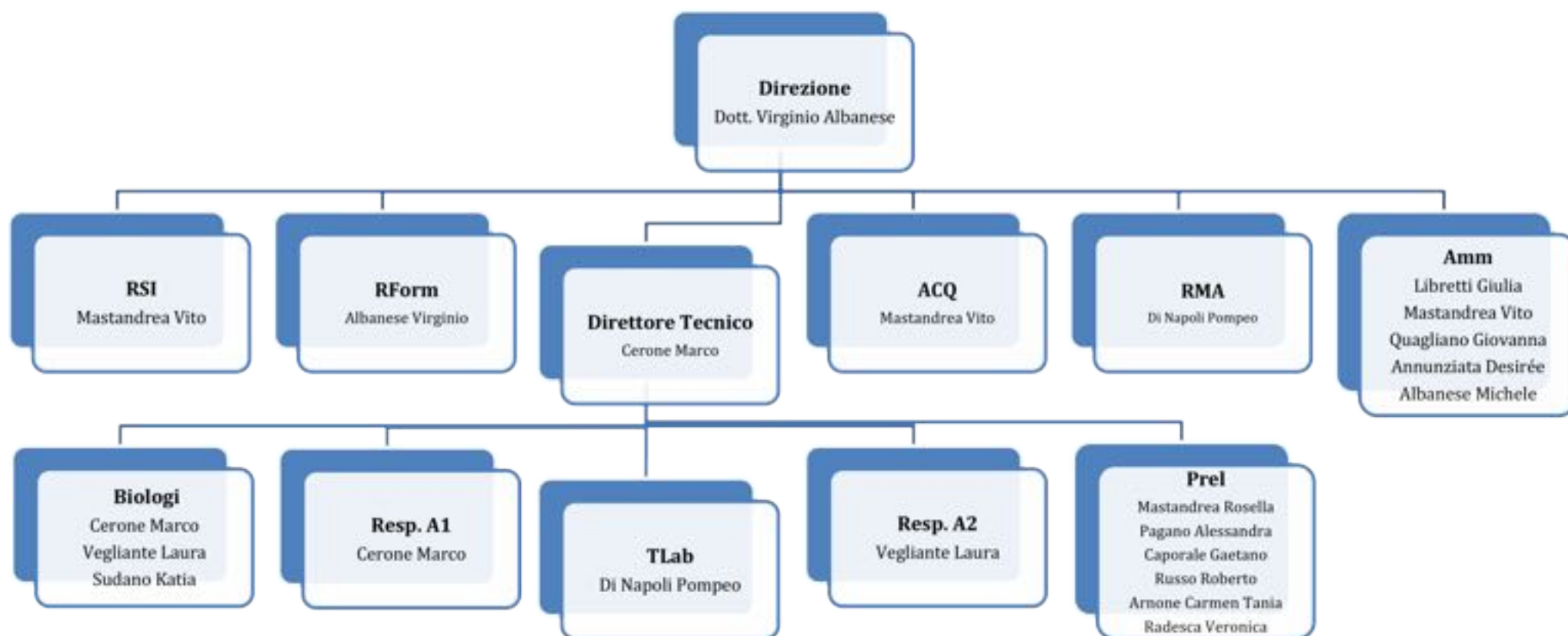
A monte dei servizi di indagini diagnostiche sono stati individuati:

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

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.



ORGANIGRAMMA AZIENDALE



SERVIZI OFFERTI

Esami effettuati dal nostro Laboratorio

In questa Struttura viene eseguita una gamma completa di esami di laboratorio delle seguenti branche:

BIOCHIMICA CLINICA – MICROBIOLOGIA – SIEROIMMUNOLOGIA – BIOLOGIA MOLECOLARE CON PCR – IMMUNOMETRIA – IMMUNOENZIMATICA.

L'elenco degli esami effettuati è a disposizione del pubblico.

COVID-19: PREVENZIONE E DIAGNOSI

Il laboratorio esegue anche test sierologici sugli anticorpi anti-Covid 19 e tamponi sia antigenici che molecolari.

→ **TEST SIEROLOGICO SU ANTICORPI:** Dopo la somministrazione del **vaccino anti Covid-19**, è consigliato effettuare un **test sierologico** per determinare e monitorare gli **anticorpi anti Covid-19**, compresi gli anticorpi anti **proteina spike**, che il tuo organismo ha prodotto.

Perché è importante eseguire il test sierologico post vaccino anti Covid-19?

Dopo la somministrazione del vaccino è importante conoscere la **quantità di anticorpi anti proteina spike** che il nostro organismo ha sviluppato. Maggiore è la quantità di anticorpi e minore è il rischio di contrarre il **Covid-19**.

Gli anticorpi anti proteina spike possono diminuire nel tempo?

Sì, secondo alcuni studi gli **anticorpi anti proteina spike tendono a diminuire**; la quantità e la velocità di diminuzione cambiano da un soggetto all'altro.

Monitorarli periodicamente, tramite il test sierologico, ci aiuta a capire l'andamento degli anticorpi ed il grado attuale di immunizzazione dal virus.

→ **TAMPONI NASO-FARINGEI:** Il laboratorio esegue tamponi naso-faringei per l'esecuzione di test antigenici, mirati a rilevare la presenza di IgM e IgG relative al Virus

Sars-Cov-2 e per l'esecuzione di test molecolari con metodica PCR¹ che rileva la presenza del virus, tramite individuazione ed amplificazione delle molecole di RNA del Sars-Cov-2. L'utenza che è interessata e vuole sottoporsi al tampone può farlo previa prenotazione telefonica allo 0828 621020 oppure allo 0975 74208 (373 7832999 anche via WhatsApp). L'esecuzione del tampone avviene con modalità DRIVE-IN: l'utente resta comodamente seduto nella propria auto e un operatore specializzato effettua il tampone. L'esito del tampone sarà disponibile entro le 48 ore successive all'esecuzione dell'esame.

Il personale sanitario è comunque sempre a disposizione dei pazienti per ogni chiarimento richiesto, in merito agli aspetti della prestazione prescritta.

Nel nostro laboratorio è a disposizione dell'utenza il tariffario riportante tutte le prestazioni erogate, comprese quelle inviate in service

La qualità delle prestazioni erogate in service è assicurata dall'invio sistematico, da parte dei laboratori a cui ci affidiamo, degli esiti dei loro controlli di qualità esterni.

Il trasporto dei campioni è affidato al corriere inviato a carico del laboratorio che offre il servizio, ed è regolamentato da apposite procedure, che la Direzione Tecnica del laboratorio ha richiesto, visionato ed approvato.

Tutte le indagini eseguite, comprese quelle del service, saranno emesse su referti intestati al nostro laboratorio.

¹ L'Unità di Crisi della Regione Campania ha reso noto l'elenco dei laboratori privati accreditati per effettuare i tamponi molecolari. Il laboratorio di Analisi **Biochimica** è stato individuato tra quelli che potranno effettuare diagnosi molecolari su tamponi clinici respiratori (oro-faringei) secondo protocolli specifici di real time PCR per SARS-COV-2, grazie anche ai vantaggi contenuti nel decreto 109/2013 della Regione Campania.

COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA E RELATIVE MODALITA' DI PAGAMENTO

- Per accedere a qualsiasi prestazione il paziente deve presentarsi munito di:
 - Documento di identità
 - Codice fiscale
 - Tessera sanitaria
 - Prescrizione – ricetta del medico curante
- La quota di partecipazione alla spesa (ticket) dovuta dal paziente, in base alle leggi vigenti, deve essere versata nel giorno in cui viene effettuata la prestazione.

Il personale addetto alla riscossione provvederà all'emissione della relativa fattura.

MODALITA' DI ACCESSO AL LABORATORIO

Al CENTRO ANALISI CHIMICO - CLINICHE BIOCHIMICA S.R.L., possono accedere tutti i cittadini che richiedono analisi di laboratorio, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

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

- nome, cognome, età del paziente, numero del libretto sanitario ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

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

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

A proposito di autoprescrizione desideriamo consigliare all'Utente di non confidare troppo sulla sua esperienza di paziente e di non auto prescrivere le analisi. Affidi invece questa responsabilità al medico, che, indubbiamente potrà consigliare le più adatte. Rifletta: potrebbe fare cento analisi inutili e non l'unica giusta per fare la diagnosi!

Requisiti dell'impegnativa

Con ogni impegnativa possono essere richiesti al massimo 8 esami.

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

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

Il tariffario applicato ai non esenti è uguale a quello del Servizio Sanitario Nazionale.

Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione della struttura

Referenti per i pazienti

Ogni paziente può rivolgersi al laboratorio "BIOCHIMICA" per l'interpretazione dei risultati, facendone semplice richiesta in accettazione: il paziente, o un suo delegato², verrà messo in contatto con il Direttore Tecnico del Laboratorio, che fornirà l'interpretazione dei dati analitici, segnalando eventuali situazioni critiche da sottoporre al vaglio del Medico di Medicina Generale.

² Non saranno consegnati i referti a persona diversa dall'interessato, se non munita di opportuna delega scritta.

TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

CODICI ESENZIONE PER REDDITO

Il diritto all'esenzione per reddito è previsto per alcune condizioni personali e sociali associate a determinate situazioni reddituali.

L'assistito esente per reddito può effettuare, senza alcuna partecipazione al costo (ticket), tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche ambulatoriali garantite dal Servizio sanitario nazionale, necessarie ed appropriate alla propria condizione di salute.

I codici delle categorie esenti per reddito sono queste:

ESENTI	
CODICI	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
E00	Soggetti con più di 6 anni o meno di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro
E01	Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
E01 + E10	
E02	Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modi
E03	Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
E04	Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico - – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art.
E20	Cittadini appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 16.000 euro
E21	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di almeno tre persone con reddito complessivo non superiore a 19.000 euro
E22	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di almeno quattro o cinque persone con reddito complessivo non superiore a 23.000 euro
E23	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di oltre cinque persone con reddito complessivo non superiore a 25.000 euro
E24	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo compreso tra 36.000 e 50.000 euro
Si ricorda, al riguardo, che è stato prorogato , da parte delle Regioni, il rinnovo dei certificati annuali di esenzione ticket per reddito e patologia (E01, E02, E03, E04) a causa dell'emergenza coronavirus.	

CODICI ESENZIONE PER INVALIDITÀ

Il riconoscimento di una invalidità garantisce il diritto all'esenzione per alcune o per tutte le prestazioni di specialistica ambulatoriale garantite dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'esenzione per invalidità è riconosciuta dall'Asl di residenza, sulla base della certificazione che documenta lo stato di invalidità.

Le categorie di invalidi esenti per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche incluse nei Lea sono elencate nella tabella seguente.

ESENTI	
CODICI	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
G01	Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1° alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campi di sterminio
G02	Invalidi di guerra militari appartenenti alle categorie dalla 6° alla 8°
L01	Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità
L02	Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 dal 67% al 79% di invalidità
L03	Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa fino a 2/3 dall'1% a 66% di invalidità
L04	Infortunati sul lavoro o affetti da malattie professionali
S01	Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1° categoria, titolari di specifica pensione
S02	Invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 2° alla 5°
S03	Invalidi per servizio appartenenti alla categoria dalla 6° all'8°
C01	Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento
C02	Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento
C03	Invalidi civili con riduzione della capacità lavorativa superiore a 2/3 dal 67% al 99% di invalidità
C04	Invalidi < di 18 anni con indennità di frequenza ex art. 1 L. 289/90
C05	Ciechi assoluti o con residuo visivo non superiore a 1/10 ad entrambi gli occhi riconosciuti dalla Commissione Invalidi Ciechi Civili
C06	Sordomuti
V01	Vittime atti di terrorismo e stragi e familiari, vittime dovere e familiari superstiti

ESENZIONI PER DIAGNOSI PRECOCE TUMORI

Il Servizio sanitario nazionale, oltre alle prestazioni diagnostiche attivamente offerte dalle Aziende sanitarie locali nell'ambito delle campagne di screening, garantisce l'esecuzione gratuita degli accertamenti per la diagnosi precoce di alcuni tumori.

La prescrizione è effettuata sul ricettario del SSN e deve riportare il relativo codice di esenzione.

ESENTI	
CODICI	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
D01	Prestazioni diagnostiche nell'ambito di campagne di screening autorizzate dalla Regione
D02	Esame citologico cervico-vaginale (PAP Test)
D03	Esame mammografico
D04	Colonscopia
D05	Prestazioni di approfondimento diagnostico correlate alla diagnosi precoce del tumore della mammella

**DCA n. 78 del 28-12-2017 - Compartecipazioni alla spesa sanitaria.
Ulteriori determinazioni.**

Il Decreto:

a) PROROGA al 31.12.2018 le misure regionali di compartecipazione alla spesa sanitaria di cui ai decreti commissariali n. 50, n. 51, e n. 53 del 27.09.2010 e s.m.i;

b) STABILISCE che la quota fissa sulle prescrizioni SSN, per le prestazioni di specialistica ambulatoriale, introdotta dal decreto commissariale n. 53 del 27.09.2010 e s.m.i.. si applica **solo quando il costo complessivo delle prestazioni prescritte superi il valore di € 56,15.**

PROTOCOLLO DIAGNOSTICO PER LA TUTELA DELLA MATERNITÀ RESPONSABILE

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

EPOCA PRECONCEZIONALE

Prestazioni per la donna

Anamnesi e valutazioni, definite brevi: consulenza ginecologica preconcezionale
 Anticorpi anti eritrociti (Test di Coombs indiretto): in caso di rischio di isoimmunizzazione
 Virus rosolia anticorpi (IgG, IgM)
 Toxoplasma anticorpi (E.I.A.) (IgG, IgM)
 Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.
 Resistenza osmotica eritrocitaria (Test di Simmel): in caso di riduzione del volume cellulare medio e di alter.morf.eritrociti
 Hb-Emoglobine anomale (HbS,HbD,HbH,ecc.): in caso di riduzione del volume cellulare medio e di alterazioni morf. Eritrociti
 Esame citologico cervico vaginale (PAP TEST)

Prestazioni per l'uomo

Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.: in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie
 Resistenza osmotica eritrocitaria (Test di Simmel): in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie
 Hb-Emoglobine anomale (HbS,HbD,HbH,ecc.): in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie

Prestazioni per la coppia

Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi
 Gruppo sanguigno AB0 e RH (D)
 Treponema pallidum anticorpi (Ricerca quantit. Mediante emoagglutin. Passiva) (TPHA)
 Treponema pallidum anticorpi anti cardiolipina (Flocculazione) (VDRL) (RPR)

In caso di abortività ripetuta o pregressa, patologie della gravidanza con morte perinatale e su prescrizione dello Specialista (*)

Ecografia transvaginale
 Isteroscopia Escluso: biopsia con dilatazione del canale cervicale
 Biopsia del corpo uterino: biopsia endoscopica (isteroscopia) dell'endometrio
 Anticoagulante Lupus-Like (LAC)
 Anticorpi anti cardiolipina (IgG,IgA,IgM)
 Anticorpi anti microsomi (AbTMS) O ANTI TIREOPEROSSIDASI (AbTPO)
 Anticorpi anti tireoglobulina (AbTg)
 Cariotipo da metafasi linfocitarie 1 Tecnica di bandeggio (Risoluzione non inferiore alle 320 bande): alla coppia

EPOCA CONCEZIONALE
ALL'INIZIO DELLA GRAVIDANZA

possibilmente entro la 13^a sett., e comunque al primo controllo

Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.

Gruppo sanguigno ABO e Rh (D), qualora non eseguito in funzione preconcezionale

Aspartato aminotransferasi (AST) (GOT) (S)

Alanina aminotransferasi (ALT) (GPT) (S/U)

Virus rosolia anticorpi: in caso di IgG negative ripetere entro la 17^a settimana

Toxoplasma anticorpi (E.I.A.): in caso di IgG negative ripetere ogni 30-40 giorni fino al parto

Treponema pallidum anticorpi (Ricerca quantit. Mediante emoagglutin. Passiva) (TPHA): qualora non eseguite in funzione preconcezionale esteso al partner

Treponema pallidum anticorpi anti cardiolipina (Flocculazione) (VDRL) (RPR): qualora non eseguite in funzione preconcezionale esteso al partner

Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi

Glucosio (S/P/U/dU/La)

Urine esame chimico fisico e microscopico

Ecografia ostetrica

Anticorpi anti eritrociti (Test di Coombs indiretto): in caso di donne Rh negativo a rischio di immunizzazione il test deve essere ripetuto ogni mese; in caso di incompatibilità ABO, il test deve essere ripetuto alla 34^a-36^a settimana

Tra la 14^a e la 18^a sett.

Urine: esame chimico fisico e microscopico

Tra la 19^a e la 23^a sett.

Urine: esame chimico fisico e microscopico

Ecografia ostetrica

Tra la 24^a e la 27^a sett.

Glucosio (S/P/U/dU/La)

Urine: esame chimico fisico e microscopico

Tra la 28^a e la 32^a sett.

Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.

Ferritina (P/(Sg)Er): in caso di riduzione del volume globulare medio

Urine: esame chimico, fisico e microscopico

Ecografia ostetrica

Tra la 33^a e la 37^a sett.

Virus epatite B (HBV) ANTIGENE HbsAg

Virus epatite C (HCV) ANTICORPI

Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.

Urine: esame chimico, fisico e microscopico

Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi in caso di rischio anamnestico

Tra la 38^a e la 40^a sett.

Urine: esame chimico fisico e microscopico

Dalla 41^a sett.

Su prescrizione dello Specialista (*)

Ecografia ostetrica

Cardiotocografia: (se necessario monitorare fino al parto)

In caso di batteriuria significativa

Esame colturale (URINOCOLTURA) ricerca completa microrganismi e lieviti patogeni. Incluso: conta batterica

N.B.: GRAVIDANZA A RISCHIO

sono esenti tutti gli esami purché lo Specialista (*) indichi:

a) "gravidanza a rischio"

b) diagnosi o sospetto diagnostico

(*) operante presso strutture specialistiche accreditate pubbliche/private e consultori familiari.

COME PREPARASI AGLI ESAMI

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

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

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

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

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

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

Qualche particolare consiglio³

ESAMI DEL SANGUE

Bisogna essere a digiuno dopo un pasto serale leggero. È consentito bere acqua.

ESAME DELLE URINE

Per la raccolta delle **urine** si consiglia l'uso di **contenitori appropriati sterili** che possono essere forniti sia dal nostro laboratorio che in Farmacia. Per le donne è sottointeso che la raccolta delle urine non va fatta durante il ciclo mestruale. Occorre lavare con cura la zona genitale prima di effettuare la raccolta e le proprie mani. La raccolta delle urine deve avvenire **il mattino stesso della consegna del campione**. Deve essere raccolto all'interno del contenitore il **getto intermedio delle urine**, tralasciando il primo e l'ultimo getto della minzione. **Si consiglia di sospendere nelle 48h prima eventuali terapie antibiotiche ed antifungine.**

COME RACCOGLIERE LE URINE DELLE 24 ORE:

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

COME RACCOGLIERE LE URINE PER L'URINOCOLTURA:

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

³ In ogni caso tutte le analisi che necessitano di una preparazione particolare sono oggetto di apposita informativa che verrà fornita dall'operatore in Accettazione all'atto della prenotazione.

Nei **bambini** le urine vanno raccolte in appositi sacchetti di plastica adesivi sterili che vanno applicati facendo aderire alla regione pubica ove vanno lasciati per non più di 40/45 minuti. Se la minzione non è avvenuta in questo tempo, il sacchetto va sostituito con un altro dopo aver provveduto al lavaggio dei genitali esterni. L'urina così raccolta va versata in un contenitore sterile oppure si richiude accuratamente il sacchetto e si invia subito in laboratorio.

Terapie antibiotiche e chemioterapiche possono interferire sull'esito dell'esame e vanno segnalate al laboratorio.

CLEARANCE (CREATININA – UREA ECC)

Raccogliere le urine secondo le modalità indicate per la raccolta delle 24 ore e recarsi con le stesse in laboratorio a digiuno da almeno 5-6 ore per sottoporsi ad un prelievo di sangue.

RACCOLTA URINE PER MICROALBUMINURIA

La raccolta delle urine per il dosaggio della microalbuminuria deve essere effettuata in un contenitore che potrà essere acquistato in farmacia. Per l'esatta esecuzione del test deve essere raccolta la prima urina del mattino immediatamente dopo il risveglio, poiché qualunque attività fisica può alterare i dati ottenuti.

PROVA DELLA DILUIZIONE

Urinare e raccogliere tutta l'urina; quindi bere un litro d'acqua in circa un quarto d'ora. Da tale momento il paziente deve urinare ogni ora per 4 ore e raccogliere ogni volta l'urina in un contenitore diverso. I contenitori devono essere numerati.

Durante la prova il paziente deve restare in assoluto riposo.

PROVA IMMUNOLOGICA DI GRAVIDANZA

Consente una diagnosi attendibile circa 7 giorni dopo la data della mancata mestruazione (in rapporto alla concentrazione di gonadotropine corioniche che iniziano ad essere presenti dopo il concepimento). Raccogliere in un contenitore monouso le prime urine del mattino.

SCOTCH TEST

Applicare di sera nella zona perianale un cerotto adesivo alla cellulosa. Lasciarlo per tutta la notte e prelevare al mattino

ESAME DEL LIQUIDO SEMINALE

L'esame è eseguito tra il terzo ed il quinto giorno di astinenza, con il prelievo del materiale biologico in un contenitore sterile protetto con ovatta. **Entro trenta minuti dalla raccolta bisogna consegnare il campione in laboratorio. Evitare sbalzi di temperature o escursioni termiche.** Si consiglia di sospendere nelle 48/72h prima eventuali terapie antibiotiche ed antifungine. Fare attenzione a raccogliere tutto il liquido seminale: la perdita di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole.

MODALITÀ' DI RACCOLTA DELLE FECI

Per l'esame delle feci completo, per la ricerca di parassiti e per la coprocultura è necessario raccogliere le feci in appositi contenitori sterili. E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora ciò non fosse possibile è possibile consegnare feci del giorno prima conservate in frigorifero.

RICERCA PARASSITI E LORO UOVA NELLE FECI

Il campione da esaminare deve essere consegnato al laboratorio al massimo entro 2-3 ore dall'emissione. Per eseguire correttamente l'esame è necessaria una quantità di feci pari ad una noce. Per la ricerca di ossiuri, oltre ad un campione di feci è necessario eseguire uno "Scotch Test"; il laboratorio fornisce un vetrino su cui si farà aderire il nastro adesivo.

ESAME CULTURALE E RICERCA B.K. (bacillo di Kock)

L'espettorato deve essere raccolto al mattino in un contenitore sterile.

La raccolta del materiale deve essere effettuata seguendo il seguente procedimento:

- Sciacquare accuratamente il cavo orale con gargarismi effettuati con una soluzione composta da acqua ed acqua ossigenata in pari volumi
- Eseguire una espettorazione profonda
- Raccogliere l'espettorato direttamente nel contenitore
- Richiudere il contenitore e portarlo subito al laboratorio.

In soggetti incapaci di raccogliere l'espettorato, per mancanza di riflesso della tosse o per secrezione bronchiale scarsa, si consiglia, nei due giorni precedenti l'esame, la somministrazione di mucolitici o espettoranti.

COPROCULTURA E RICERCA DI SANGUE OCCULTO

Il campione da esaminare deve pervenire al laboratorio il prima possibile. Per eseguire il test è sufficiente una quantità di feci pari ad una noce.

CURVE DA CARICO (es. Glicemia) TEST DI STIMOLO O SOPPRESSIONE

Al paziente a digiuno viene somministrata per via orale o per via endovenosa una sostanza o un farmaco, quindi vengono fatti più prelievi ad intervalli di tempo standard.

Durante la prova il paziente deve rimanere a riposo nel laboratorio.

BREATH TEST

E' obbligatorio non assumere antibiotici nell'arco dei 30 gg che precedono l'esame e non assumere gastroprotettori nei 15 gg prima. Il test dura dieci minuti, non è invasivo e si basa sul respiro. Non necessita prelievo di sangue venoso.

BREATH TEST PER LATTOSIO

L'esame consiste nella determinazione dell'idrogeno contenuto nel respiro a digiuno e dopo aver assunto una soluzione contenente 20g di lattosio sciolti in 100ml di acqua. Il test dura 4 ore, necessita della vostra permanenza nel laboratorio, e prevede analisi dell'idrogeno con una frequenza di 30 min attraverso il prelievo di un campione di aria a fine espirazione tramite una sacca sterile. **E' un esame non invasivo, specifico al 100%, sensibile al 93% ed eseguibile anche in gravidanza e pediatria.**

FARMACI

Le modalità del prelievo sono correlate alle caratteristiche del farmaco assunto.

TAMPONE FARINGEO

Non praticare gargarismi o sciacqui del cavo orale prima di recarsi in laboratori.

TAMPONE VAGINALE

Non praticare lavaggi nella mattinata in cui si fa l'esame.

NOTIZIE UTILI

"CENTRO ANALISI CHIMICO - CLINICHE BIOCHIMICA S.R.L."

Via Nazionale - 84034 Padula (SA)

ORARIO DI APERTURA

LUNEDÌ – VENERDÌ 7:00 – 13:00 / 16:00 – 18:00

ORARIO DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

LUNEDÌ – VENERDÌ 7:00 – 11:00 / 16:00 – 17:00

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

RITIRO REFERTI⁴

LUNEDÌ – VENERDÌ 11:00 – 13:00 / 16:00 – 18:00

La data di ritiro è indicata sulla ricevuta consegnata al paziente, il tempo massimo di attesa è 24h per la maggior parte degli esami (48/72h per esami particolari)

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

TELEFONO-FAX: +39 0975 74208

WEB: <https://laboratoriobiochimica.it>

Prelievi domiciliari

Se, malauguratamente, Lei fosse immobilizzato da un problema di salute, fissi un appuntamento, telefonando al numero su indicato: verremo noi a casa Sua, GRATUITAMENTE!!

Previo prenotazione, effettuabile anche dal nostro sito, un nostro infermiere si recherà al domicilio del paziente per effettuare il prelievo che viene realizzato seguendo tutti i più severi parametri e standard di sicurezza, igiene e qualità, nel rispetto delle procedure codificate nel nostro sistema di gestione.

⁴ E' possibile scaricare anche il nostro referto on line, previa registrazione in fase di accettazione

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Amministrazione del **CENTRO ANALISI CHIMICO - CLINICHE BIOCHIMICA S.R.L.** è costantemente impegnata a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti.

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

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

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

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

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

Standards di qualità generali

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

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

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

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

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

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

- **Prestazioni occasionali**

E' garantita l'assistenza ai cittadini presenti in ASL diversa da quella di residenza. L'onorario è a carico dell'assistito secondo tariffe, prefissate dall'accordo collettivo per le prestazioni ambulatoriali.

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

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

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

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

- **Tempo di risposta al reclamo**

Il Laboratorio, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata. In caso di reclamo, il Laboratorio provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

STANDARDS PER LA PERSONALIZZAZIONE E L'UMANIZZAZIONE DEL TRATTAMENTO

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il Laboratorio, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del **REGOLAMENTO UE 2016/679**.

STANDARDS PER LE RELAZIONI COL PERSONALE**● Riconoscibilità degli operatori**

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

STANDARDS PER LA COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA**● Consenso informato ed informazioni mediche**

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

In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Responsabili del Laboratorio o col Direttore Tecnico, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti i risultati delle analisi o per un consulto personalizzato, facendone semplice richiesta in accettazione.

● Continuità delle cure

In concomitanza con la consegna del referto, il Direttore Tecnico può suggerire la necessità di interpellare il proprio medico di base per più approfondite indagini diagnostiche, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

STANDARDS PER LA PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI**● Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il Laboratorio garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

● Formazione continua degli operatori

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

COMFORT E PULIZIA DELLA STRUTTURA**● Comfort**

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

● Igiene degli ambienti

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

Standards di qualità specifici

● **Tempo di attesa**

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

● **Assistenza sanitaria**

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

● **Comunicazione risultati**

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

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

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

- **Analisi CQI e VEQ**

La Direzione Tecnica del Laboratorio discute con il personale coinvolto, attraverso riunioni periodiche, i risultati delle indagini di qualità interne ed esterne, al fine di offrire un servizio altamente qualitativo all'utenza.

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

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari chiedere ragguagli circa i risultati delle indagini diagnostiche effettuate per l'assistito, pertanto il Direttore del Laboratorio ed i Responsabili di Settore sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare, anche telefonicamente, con la segreteria.

E' inoltre obbligo del Direttore interpellare l'assistito o un suo familiare in caso di incertezza nei risultati ottenuti o nell'eventualità di sospetto dell'insorgenza di nuova patologia, al fine di ripetere l'esame o suggerire la consultazione del medico di base o dello specialista.

- **Disponibilità del referto**

All'atto dell'emissione o successivamente, può essere richiesta alla Direzione Tecnica e/o ai Biologi Responsabili copia della cartella o di altra documentazione sanitaria mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria).

Quanto richiesto è rilasciato entro 15 giorni.

- **Pulizia sala prelievi, sale di attesa**

La pulizia della sala prelievi e delle sale di attesa viene assicurata quotidianamente.

La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

- **Pulizia materiale, lettini**

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

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

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

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del Laboratorio
- Il Piano di formazione annuale
- Analisi CQI e VEQ

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

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

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

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

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

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

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

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

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

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

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