



LAB

LABORATORIO **ANALISI** BIOLOGICHE
CHIMICO CLINICHE - MICROBIOLOGICHE



**CARTA
DEI
SERVIZI**

2024



LAB

LABORATORIO **ANALISI** BIOLOGICHE
CHIMICO CLINICHE - MICROBIOLOGICHE

L.A.B. S.R.L. **LABORATORIO ANALISI BIOLOGICHE**

Sede legale/operativa:

via Tiberina, 79/Z - Loc. PONTERIO
06059 TODI (PG)

Servizio Amministrativo:

Tel: 075/8942414
E-mail: info@labtodi.it
PEC: lab@legalmail.it

Premessa

La *Carta dei Servizi* è stata istituita a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "*Principi per l'erogazione dei servizi pubblici*" che prevedeva l'obbligo della stesura della Carta dei Servizi alle Istituzioni pubbliche del Servizio Sanitario Nazionale.

La Regione dell'Umbria, dopo aver stabilito che la Carta dei Servizi doveva essere attivata in tutte le Aziende sanitarie pubbliche entro il 1999 (Piano Sanitario Regionale 1999-2001), ha definito con deliberazione del Consiglio regionale n° 314 del 23 luglio 2003 (Piano Sanitario Regionale 2003 - 2005) l'estensione della Carta dei Servizi anche ai soggetti privati relativi alla gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Ma cos'è la Carta dei Servizi in ambito socio - sanitario?

È quel documento di presentazione dell'attività di una Istituzione o Ente (pubblico o privato), dei servizi offerti agli utenti, dei tempi e degli strumenti di realizzazione nonché degli impegni che si assume nel processo di miglioramento della qualità di erogazione dei servizi.

Inoltre, la *Carta dei Servizi*:

- è volta a qualificare i rapporti con i cittadini, ad assicurare attraverso la cultura della comunicazione, la partecipazione attiva delle persone e delle famiglie finalizzata a migliorare la qualità dei servizi, a monitorare il gradimento da parte degli utenti;
- è finalizzata ad assicurare la tutela dei diritti degli utenti, delineando un sistema di garanzie legato a quegli aspetti più specificatamente connessi agli standard di qualità dei servizi offerti.

L.A.B. Laboratorio Analisi Biologiche SRL convenzionata dal 2003 con l'ASL n°1 di Perugia, ha iniziato il percorso di Accreditamento Istituzionale delle Strutture socio-sanitarie per lo sviluppo del Sistema Qualità e ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale con Determinazione Dirigenziale N. 2352 nel 26/03/2014 dalla Regione Umbria.

Rispetto e tutela dei Diritti degli Utenti

Assume notevole importanza il coinvolgimento dei pazienti, il ruolo attivo che essi assumono, nelle varie fasi dei processi, rafforza il rapporto di fiducia tra cittadino e il sistema sanitario.

La *Carta dei Servizi* è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al cittadino la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla qualità.

Il personale del Laboratorio L.A.B. SRL, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, in quanto riconosce i diritti di cui ogni persona è portatore e ne garantisce il rispetto.

Tra cui:

Il consenso Attraverso la sottoscrizione del "consenso informativo" da parte degli Utenti, dopo aver ricevuto le opportune informazioni.

La riservatezza Tutti i dati personali sono trattati nel rispetto dei diritti fondamentali della persona e della legislatura vigente (GDPR 679/2016 e D.Lgs. 196/2003).

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

L'informazione Ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute.

L'insieme di tutti questi accorgimenti costituisce la *Carta dei Servizi* che raffigura un sistema di garanzia e di qualità del servizio che viene offerto.

Sezione prima
PRESENTAZIONE L.A.B.
Laboratorio Analisi Biologiche srl

1.1 INTRODUZIONE

Abbiamo il piacere di presentare la nostra *Carta dei Servizi* che ha come finalità la sostanziale modifica del rapporto tra istituzione e cittadino. Infatti, questo strumento, grazie alla sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti. Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrire una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti noi che, a vario titolo, operiamo presso il Laboratorio Analisi Biologiche L.A.B. s.r.l.

La nostra filosofia di lavoro è basata sulla collaborazione, gioco di squadra perché per raggiungere gli ambiziosi obiettivi di qualità che ci siamo dati, è indispensabile che tutti gli attori di un processo, di cui anche l'Utente è parte integrante, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

La *Carta dei Servizi* è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al Cittadino/Utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

1.2 LA NOSTRA STORIA

L.A.B. nasce nell'anno 1976 come Laboratorio di Analisi con lo scopo di fornire un servizio completo capace di soddisfare le più diverse esigenze in campo diagnostico.

La società è stata autorizzata ad esercitare l'attività come Laboratorio generale di base con atto D.P.G.R. n° 958 del 28 dicembre 1976, rilasciato dalla USL n°2. Tale autorizzazione è stata riconfermata con atto n° 9351 del 29/10/2004 rilasciata dal Comune di Todì.

Con D.G.R.U. 2986 del 9-4-2003 la Regione Umbria ha inserito il L.A.B. nell'elenco aggiornato delle strutture sanitarie private autorizzate dalla ASL ad erogare servizi con contratti a prestazione. Conseguentemente in data 16.8.2003 è stato attivato un rapporto contrattuale tra la struttura e la ASL n°2, con budget predefinito soggetto a riconferma.

Il Laboratorio L.A.B. ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale con Determinazione Dirigenziale N. 2352 del 26/03/2014 della Regione Umbria.

A gennaio 2022 l'organizzazione ha inserito nuove figure nell'assetto societario, sia a livello operativo che istituzionale. L'attuale ragione sociale è L.A.B. LABORATORIO ANALISI BIOLOGICHE S.R.L., opera come Laboratorio di Analisi con lo scopo di fornire un servizio completo capace di soddisfare le più diverse esigenze in campo diagnostico.

È stato da qualche giorno completato il trasferimento in nuova sede in Località Ponterio.

CARTA DEI SERVIZI | 2024

La nuova sede sarà dotata nel prossimo futuro oltre che del Laboratorio Analisi anche di diagnostica e ambulatori specialistici, così da offrire agli utenti un servizio completo a 360°.

L'obiettivo è quello di riuscire ad inserire nell'accreditamento anche i servizi sopra citati.

1.3 ORGANICO E QUALIFICA DEL PERSONALE

- dott. Vincenzo Rencricca: biologo, responsabile gestione della qualità, rappresentante legale,
- dottoressa Cinzia Menecali: biologa, specializzata in biochimica clinica, direttore di laboratorio
- dott. Fabio Lupattelli: biologo
- Cinzia Trastulli: segreteria, amministrazione
- Elisa Serafini: amministrazione

1.4 PRELIEVI

I prelievi vengono effettuati in laboratorio tutte le mattine dalle ore 7.30 alle 10.00, sabato compreso; per accedere alle prestazioni erogate nel laboratorio, non è necessaria alcuna prenotazione.

È possibile effettuare anche prelievi a domicilio su prenotazione. La richiesta anche telefonica deve essere effettuata il giorno precedente per permetterne la programmazione per la mattina del giorno successivo, o eventualmente per un altro giorno prestabilito.

1.5 MODALITA' DI ACCESSO AL LABORATORIO

L'utente può accedere alla struttura sia se in possesso della richiesta del medico (Medico di Medicina Generale - MMG - o medico specialista) sia senza alcuna prescrizione medica.

Nel modulo di richiesta, il medico fornirà le indicazioni per l'identificazione dell'utente, la lista degli esami da effettuare oltre ad eventuali informazioni cliniche relative all'utente essenziali per l'esecuzione del servizio.

L'accettazione dell'utente avviene in maniera informatica: l'utente fornisce i propri dati personali e tutte le informazioni necessarie per l'espletamento del servizio.

Il Laboratorio, ogni volta che un utente richiede una prestazione laboratoriale, provvede a verificarne l'effettiva fattibilità o attraverso risorse proprie o affidandosi al fornitore qualificato. Nel caso di esito negativo di fattibilità, anche attraverso i servizi offerti dal fornitore qualificato, provvederà a consigliare il laboratorio più adatto alle esigenze stesse del cliente

Al momento dell'accettazione, all'utente viene fornita l'informativa sul trattamento dei dati personali (Reg. UE 679/2016 e D. Lgs.196/2003 così come modificato dal D.Lgs 101/2018) e ne viene chiesto il consenso.

CARTA DEI SERVIZI | 2024

Terminata l'accettazione, il tecnico stampa n. 2 copie di modello generato dal sistema informatico: tale documento contiene gli estremi identificativi della pratica, il riepilogo delle condizioni economiche, i riferimenti alla data prevista per il ritiro dei referti nonché lo spazio per delegare a terzi il ritiro stesso. L'operatore fa firmare copia del modulo di riepilogo all'utente.

Gli utenti fragili hanno diritto ad avere una corsia preferenziale.

Hanno diritto alla precedenza gli utenti:

- INVALIDI al 100%
- DISABILI
- TRAPIANTATI
- con PATOLOGIA in chemioterapia o radioterapia (documentata)
- DIABETICI in terapia INSULINICA (documentata)
- GRAVIDANZA A RISCHIO (certificata)
- GRAVIDANZA dalla 25a settimana

ORARIO DI APERTURA DEL LABORATORIO

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle 12.45;
- il sabato, dalle ore 7.30 alle ore 13.00;
- il martedì e il venerdì pomeriggio, dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Orario prelievi: dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 10.00

La sede operativa del Laboratorio è in Via Tiberina 79/Z Loc. Ponterio | 06059 TODI (PG)

1.6 RITIRO REFERTI

I referti possono essere ritirati con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle 12.45;
- il sabato, dalle 11.00 alle 13.00;
- il martedì e il venerdì pomeriggio, dalle 16.00 alle 18.00.

I referti vanno ritirati direttamente dall'utente o da una persona da lui delegata, attraverso richiesta scritta il giorno dell'accettazione, a cui verrà consegnato il referto in busta chiusa.

La data del ritiro viene scritta sul modello di riepilogo rilasciato al momento dell'accettazione.

CARTA DEI SERVIZI | 2024

1.7 TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI

I tempi di consegna dei risultati delle analisi dipendono dalla tipologia delle analisi:

- Biochimica clinica e analisi ormonali: 2 giorni
- Medicina del lavoro: da 3 a 5 giorni
- Analisi batteriologiche: 2-3 giorni
- Analisi effettuate in service: da 4 a 7 giorni (per alcune tipologie di analisi si arriva fino a 20 gg. per la refertazione).

Sezione seconda

INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

2.0 SERVIZI FORNITI

- Analisi ematologiche e coagulative;
- Analisi Biochimiche;
- Analisi siero-immunologiche;
- Analisi ormonali;
- Markers tumorali;
- Analisi batteriologiche su materiali biologici;
- Analisi di medicina del lavoro.

La necessità di effettuare tramite un fornitore qualificato parte delle analisi richieste, viene comunicato all'utente al momento dell'accettazione.

Le metodiche, le unità di misura e i valori di riferimento utilizzati per ciascuna analisi sono quelle approvate secondo la normativa vigente e possono essere consultate, su richiesta del cliente, dal Responsabile del laboratorio.

Il Laboratorio non si sostituisce né ai MMG né ai medici specialisti e pertanto gli operatori non forniranno alcuna diagnosi a fronte dei risultanti dall'analisi.

Nell'ambito del Sistema di Gestione per l'Accreditamento presso la Regione Umbria sono state redatte delle Istruzioni Operative relative alla Gestione dei Prelievi e la Conservazione dei Campioni differenziate sulla base delle tipologie di prestazioni erogate.

In particolare, su richiesta, all'utente possono essere consegnate le istruzioni operative relative alla gestione del prelievo e alla conservazione dei campioni per:

- IO 17 - Apparato Respiratorio;
- IO 18 - Tratto Urinario;
- IO 19 - Sistema Gastrointestinale;
- IO 20 - Apparato Genito-Urinario Maschile;
- IO 21 - Apparato Genito-Urinario Femminile.

2.1 LISTINO PREZZI

Alla richiesta delle analisi da effettuare viene rilasciato preventivo su richiesta.

Il costo delle analisi cambia in base a diversi fattori che verranno presentati al momento della richiesta stessa.

2.2 I LOCALI

Il laboratorio è dotato di una sala di attesa, con un adeguato numero di posti a sedere, di due locali per il prelievo che garantiscono il rispetto della privacy dell'utente, di un locale per ogni settore specializzato per l'esecuzione delle analisi, di servizi igienici distinti per il personale, di un locale per le attività amministrative e di archivio e di un locale per il trattamento dei materiali d'uso, secondo quanto previsto dal DPR 14/01/1997 n.37.

2.3 MODALITA' PER LA RACCOLTA, IDENTIFICAZIONE E CONSERVAZIONE, DEI CAMPIONI

All'interno del laboratorio è presente una sala prelievi per garantire la privacy dell'utente. In caso di prelievo di sangue, il campione viene suddiviso nelle varie provette diverse per tipologia e colore del tappo, le quali vengono contraddistinte con delle etichette identificative direttamente stampate dal software gestionale in fase di accettazione del cliente, in cui viene riportato nome, cognome, data di nascita, data del prelievo, codice a barre letto dalla macchina e progressivo codice della macchina, nome strumento, codice interno analisi.

Le provette vengono centrifugate dopo circa 30 minuti dal prelievo per la separazione del siero, il quale può poi essere direttamente analizzato, conservato in frigorifero oppure congelato.

L'elaborazione degli esami viene eseguita all'interno del laboratorio stesso, tranne che per quelle analisi che vengono eseguite in service, presso strutture esterne. In questo caso, per conservare la temperatura, i campioni vengono trasportati in borsa termica refrigerata.

I materiali biologici vengono manipolati con le adeguate protezioni (guanti, mascherine, ecc..), e dove possibile si fa uso di materiale monouso (il 95% dei materiali è monouso).

Le strumentazioni in uso vengono lavate e disinfettate regolarmente, così come la pulizia del laboratorio viene effettuata giornalmente dal personale di turno con detergenti e disinfettanti.

Sezione terza

IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ

3.0 SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La rilevazione della soddisfazione degli utenti viene gestita attraverso la somministrazione di un *Questionario di Soddisfazione* per valutare aspettative e percezioni che queste hanno del Laboratorio

Presso il Laboratorio, sono messi a disposizione degli utenti copie dei Questionari di Soddisfazione.

Ogni utente è invitato dal personale del Laboratorio a compilare il Questionario che, una volta compilato, potrà essere inserito dall'utente stesso, in forma del tutto anonima, all'interno di un contenitore deputato alla raccolta.

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ), con l'eventuale coinvolgimento di altre funzioni del Laboratorio, esegue analisi periodiche (in sede di Rapporto sullo stato della Qualità) dell'insieme dei questionari soddisfazione relativi al periodo in esame al fine di definire eventuali azioni correttive e/o preventive.

3.1 RECLAMI

Presso il Laboratorio, sono messi a disposizione degli utenti copie dei moduli dedicati alla *Registrazione dei Reclami*.

Ogni singolo reclamo viene gestito mediante le seguenti azioni:

- identificazione del reclamo;
- esame delle cause del reclamo;
- pianificazione dell'intervento di risoluzione;
- attuazione dell'intervento di risoluzione;
- controllo della risoluzione, e della sua efficacia, del reclamo.

Il reclamo può essere rilevato direttamente dall'utente o per sua segnalazione al RGQ:

- compila una scheda reclamo riempiendone la sezione "Identificazione del reclamo".

La responsabilità dell'esame dei reclami è della Direzione.

Al ricevimento del reclamo, il Responsabile Gestione Qualità:

- analizza il reclamo e decide l'intervento di risoluzione (azioni, responsabili incaricati e scadenze);
- registra le decisioni prese nell'apposita sezione della scheda reclamo;

CARTA DEI SERVIZI | 2024

- registra l'avvenuta attività nella apposita sezione della scheda reclamo;
- verifica l'attuazione e l'efficacia della risoluzione del reclamo, sigla l'apposita sezione "controllo della risoluzione del reclamo" ed infine assicura la comunicazione all'utente dell'esito del reclamo.

Il RGQ, con l'eventuale coinvolgimento di altre funzioni del Laboratorio, esegue analisi periodiche (in sede di Rapporto sullo stato della Qualità) dell'insieme dei reclami relativi al periodo in esame al fine di definire eventuali azioni correttive e/o preventive.



LAB

LABORATORIO **ANALISI** BIOLOGICHE
CHIMICO CLINICHE - MICROBIOLOGICHE

CARTA DEI SERVIZI | 2024