

## CARTA dei SERVIZI

### INDICE

- INTRODUZIONE
- PRINCIPI FONDAMENTALI
- SERVIZI OFFERTI
- MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI
- ACCETTAZIONE DEI PAZIENTI
- PREPARAZIONE AL PRELIEVO
- RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLÓGICI
- ATTIVITÀ PRESCRITTIVE PER L'UTENTE
- BARRIERE ARCHITETTONICHE
- CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
- TEMPI DI CONSEGNA REFERTI
- COSTO DEL SERVIZIO
- PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO - RACCOMANDAZIONI ALL'UTENZA
- PUBBLICAZIONE
- CONTATTI

<b>Data emis.</b>	<b>Rev.</b>	<b>Causale(revisione/riedizione)</b>
12.01.04	0	Stesura definitiva
03.01.08	1	Seconda emissione
05.08.09	2	Terza emissione
18.07.11	3	Quarta emissione

<b><i>Redatto da DTL</i></b>	<b><i>Verificato da RSQ</i></b>	<b><i>Approvato da AMU</i></b>
------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

## INTRODUZIONE

Questo documento costituisce il nostro *Codice di Comportamento* ed è stato redatto dalla Direzione Generale del Laboratorio "Centro di Diagnostica Bio-Chimica Snc" allo scopo di rendere pubblico ed ufficiale il Programma di Gestione delle Attività Sanitarie che svolge istituzionalmente ed è redatto in conformità al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

Esso è rivolto all'attenzione del **Cliente/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 gl'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 E RISPETTO:** ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito dei servizi offerti, la struttura cui rivolgersi. Nel rispetto della persona e della sua qualità di cittadino, l'utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione.
- **EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ:** il Laboratorio "Centro di Diagnostica Bio-Chimica Snc", 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.
- **PARTECIPAZIONE, RISERVATEZZA E TUTELA:** il laboratorio "Centro di Diagnostica Bio-Chimica Snc" assicura la partecipazione del cliente/utente alla corretta erogazione dei servizi ed alla loro valutazione periodica, anche attraverso produzione di memorie, osservazioni, suggerimenti utili al miglioramento dei servizi. Il "Centro di Diagnostica Bio-Chimica Snc", altresì, si impegna a garantire scrupolosamente la riservatezza del trattamento dei dati in ingresso ed in uscita, al fine di ribadire la piena concordanza con i principi riconosciuti del Diritto alla Salute e della Privacy e il diritto di accesso alle informazioni in suo possesso ai sensi della normativa vigente.
- **QUALITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'impegno nello sviluppare e mantenere certificato un Sistema di Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008, che coinvolge tutta la struttura aziendale e la gamma dei servizi offerti, 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. I servizi e le prestazioni sono forniti mediante uso ottimale delle risorse ed adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

### SERVIZI OFFERTI

Il Laboratorio "Centro di Diagnostica Bio-Chimica Snc" è in grado di eseguire tutte le Analisi consentite dall'accreditamento presso la Regione Campania, ai sensi del D.R.G. N. 377 del 3.02.1998 e successive modifiche ed integrazioni.

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

### MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

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

- |                        |                            |  |
|------------------------|----------------------------|--|
| • Orario di Segreteria | h 7.30-13.30h 16.30-19.00  | dal Lunedì al Venerdì                    |
|                        | h 7.30-13.30               | Sabato                                   |
| • Prelievi             | h 7.30-11.30               | tutti i giorni                           |
| • Ritiro Referti       | h 8.00-13.30 h 16.30-19.00 | tutti i giorni escluso sabato pomeriggio |

L'ampio orario di apertura del Laboratorio garantisce un servizio continuo, in grado di soddisfare anche le urgenze.

L'Ufficio Accettazione, sulla base delle indicazioni contenute sulle richieste, stabilirà se queste sono da classificarsi di routine o hanno il carattere di urgenza, e fornirà 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'Ufficio Accettazione garantirà il massimo impegno a dare le giuste informazioni per la soluzione delle carenze cercando di alleviare, per quanto è nelle sue possibilità, il disagio dell'Utente.

Per tutto l'arco di apertura del Laboratorio è sempre presente personale laureato in grado di fornire, qualora sia necessario, un supporto al paziente. In ogni caso è sempre assicurata la supervisione del responsabile del laboratorio, dott. Aldo Corrado.

### ACCETTAZIONE DEI PAZIENTI

Al momento dell'accettazione al paziente vengono richiesti:

- dati anagrafici e codice fiscale (documento di riconoscimento);
- la firma del consenso informato al trattamento dei dati personali (privacy);
- la firma del consenso informato per test specifici.

In sede di accettazione ad ogni utente è assegnato un codice identificativo al fine di garantire l'anonimato e la riservatezza sui dati personali e sui dati sensibili acquisiti. Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy

### **PREPARAZIONE AL PRELIEVO**

La preparazione del paziente agli esami clinici è molto importante in quanto il digiuno, la dieta, l'assunzione di farmaci, l'esercizio fisico, la postura e gli effetti della stasi venosa, rappresentano elementi da tenere nella dovuta considerazione nelle ore che precedono il prelievo. In generale, si raccomanda di:

- non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima del prelievo, evitando brusche variazioni dell'apporto calorico;
- osservare un digiuno di 8-12 ore prima del prelievo (astenersi dal prendere caffè, thé, latte o altre bevande fatta eccezione per l'acqua naturale 1-2 bicchieri);
- evitare di sostenere sforzi fisici intensi nelle 12 ore prima del prelievo, per non provocare variazioni delle attività enzimatiche e di alcuni analiti provenienti dalla muscolatura scheletrica;
- non fumare nel periodo di tempo intercorrente tra il risveglio e l'effettuazione del prelievo (la nicotina può causare eritrocitosi e leucocitosi);
- non assumere alcool nelle 12 ore precedenti il prelievo;
- non assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo, ad eccezione di assoluta necessità: in questo caso segnalare il tipo di farmaco assunto;
- segnalare l'eventuale stato mestruale/gravidanza (per la donna).

### **RACCOLTA CAMPIONI BIOLOGICI**

Vengono fornite istruzioni dettagliate in relazione alle analisi richieste. E' cura del personale addetto alla reception consegnare al paziente l'istruzione relativa all'esame da effettuare.

### **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'Ufficio Accettazione fornisce dettagliate e specifiche informazioni allo scopo.

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

### **BARRIERE ARCHITETTONICHE**

I locali del "Centro di Diagnostica Bio-Chimica Snc" consentono un facile accesso a tutti gli utenti non esistendo alcuna barriera architettonica da superare.

### **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)
- **Fase post- Analitica** (Refertazione e consegna dei risultati)

La Direzione dichiara che il Referto è garantito da procedure d'esecuzione standardizzate, applicate in tutte le fasi, e sottoposte costantemente al controllo di qualità effettuato con modalità collaudate dalla lunga esperienza maturata nel corso degli anni.

In virtù del controllo puntuale è possibile ridurre la possibilità di errore, capire dove e perché si è verificato, evitare che si ripeta successivamente.

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

Gli sforzi della Direzione sono volti a:

- l'acquisizione della tecnologia più avanzata nel campo della strumentazione
- la scelta delle migliori Aziende fornitrici di attrezzature e reagenti presenti sul mercato, per sfruttare il loro contributo di esperienza e professionalità
- l'effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, volti a garantirne la massima efficienza e affidabilità delle apparecchiature
- l'addestramento del Personale tecnico.

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

Con periodicità trimestrale il Laboratorio si sottopone a *Controlli Qualitativi Esterni per Chimica Clinica, Elettroforesi, Ematologia, Coagulazione, Sierologia ed Immunologia* aderendo ad un programma di VEQ "Valutazione Esterna di Qualità" della Bio\_Group MEDICAL SYSTEM, Località Campiano n. 9/b, 61010 Talamello (PU), come previsto dai DD.LL. 502/517 ai fini dei requisiti indispensabili di accreditamento e di mantenimento.

### **TEMPI DI CONSEGNA REFERTI**

Il referto è prodotto in tempi estremamente ridotti, corrispondenti al tempo tecnico d'esecuzione dell'analisi più lunga, e questo grazie anche alla scelta di una strumentazione a metodologia estremamente attuale.

- I referti non urgenti sono di norma consegnati il giorno seguente 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.

Qualora i tempi di risposta non siano precisamente prevedibili, il cliente/utente verrà informato telefonicamente della disponibilità del referto.

### **COSTO DEL SERVIZIO**

Le tariffe in convenzione ed i costi di partecipazione alla spesa sono identici a quelli 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 consultabile dal cliente/utente in qualsiasi momento presso l'ufficio accettazione/informazioni dove è sempre presente personale disponibile per chiarimenti e dettagli.

Le modalità di pagamento rispecchiano quelle in vigore presso le strutture pubbliche.

### **PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO - RACCOMANDAZIONI ALL'UTENZA**

La Direzione del Laboratorio "Centro di Diagnostica Bio-Chimica Snc" ringrazia tutti coloro che si avvalgono dei suoi Servizi e che continuano nel tempo a manifestare fiducia nell'operato della struttura.

In questo contesto chiede il loro contributo allo sforzo di miglioramento che la Direzione intende perseguire, fornendo suggerimenti, osservazioni e quant'altro possa essere utile a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti e del personale addetto, anche attraverso il questionario per la raccolta del giudizio degli utenti sul funzionamento del servizio.

La Direzione ricorda che la segnalazione di eventuali disservizi è un diritto/dovere dell'Utente.

Per migliorare la qualità dei servizi offerti dal Laboratorio "Centro di Diagnostica Bio-Chimica Snc", tutto il personale segue corsi di formazione ed aggiornamento e persegue il rinnovamento ed il potenziamento delle attrezzature del laboratorio.

### **PUBBLICAZIONE CARTA DEI SERVIZI**

La Direzione Generale del Laboratorio "Centro di Diagnostica Bio-Chimica Snc" mette a disposizione degli Utenti la "Carta dei Servizi" nei locali dell'Azienda, e s'impegna alla sua divulgazione presso:

- le ASL di riferimento
- i Sigg. Medici di base
- le Società e/o Enti convenzionati

### **CONTATTI**

CENTRO DI DIAGNOSTICA BIO - CHIMICA s.n.c.  
Viale Italia 269/271 - 83100 Avellino  
e-mail: info@cedibio.it

LA DIREZIONE GENERALE