

**LABORATORIO ANALISI
BIODIAGNOSTICA & C. s.n.c.**

**Via A. B. Alessi,28-30
95038 SANTA MARIA DI LICODIA -CT**

*Punto di Accesso Aggregato ai sensi del D.A. 1933 del 16.09.2009 e
successivo D.A. 2674 del 18.11.2009.*

Carta dei Servizi

**Anno 2021
Versione 8**



Laboratorio consorziato con:

Laboratori Associati Laganà consortile arl

PRESENTAZIONE

Il laboratorio BIODIAGNOSTICA & C. s.n.c. è una struttura dinamica in continua espansione, non solo per quanto concerne l'aggiornamento costante dei metodi analitici, ma anche nel senso di un vivo interesse per soddisfare al meglio le esigenze di tutti gli utenti .

Nasce così la carta dei servizi del nostro centro.

Questa pubblicazione è destinata a tutti gli utenti con lo scopo di fornire informazioni utili per utilizzare al meglio la diagnostica di laboratorio; descrive tutti i servizi che la struttura è in grado di offrire, le caratteristiche organizzative, i settori specialistici e le analisi di laboratorio eseguibili.

La Carta dei servizi è uno strumento a tutela dei diritti dei cittadini che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale. Essa dà la possibilità agli utenti di verificare se le prestazioni offerte dall'Ente erogatore vengono realmente eseguite nel rispetto quali-quantitativo degli standard fissati.

Con la presente Carta dei servizi il Laboratorio BIODIAGNOSTICA & C. s.n.c. illustra i servizi che è in grado di offrire alla propria utenza, determina i loro standard quali-quantitativi d'esecuzione e ne garantisce il rispetto.

Il Punto di Accesso si impegna inoltre a:

- *pubblicare gli standard adottati, affinché i propri utenti ne vengano a conoscenza;*
- *verificare il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione dei clienti attraverso appositi strumenti;*
- *analizzare le situazioni di disservizio individuando le cause e provvedere in modo tale che lo stesso non si ripeta.*

Tale documento quindi vuole essere una sorta di certificato di garanzia per i propri utenti.

Inoltre in relazione al fatto che i servizi e gli standard potrebbero essere modificati e migliorati, la carta dei servizi non sarà un documento statico, ma dinamico e attento alle continue evoluzioni e anche ai suggerimenti diretti dei propri utenti.

Inoltre si vuole portare a conoscenza della nostra clientela che nel 2015 il Punto di Accesso ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. Nel 2017 si è effettuata la transizione alla nuova norma ISO 9001:2015.

La Direzione

 **DOVE SIAMO, COME RAGGIUNGERCI**

Il "Laboratorio Biodiagnostica & C. s.n.c." è situato in via A. B. Alessi n° 28-30, Santa Maria di Licodia (CT).

La struttura appena ristrutturata si trova al piano terra si trovano i locali dedicati all'accoglienza dei clienti, la sala d'attesa, la segreteria, la sala prelievo e la Direzione.

La struttura è aggregata a un nuovo soggetto gestore organizzato in forma societaria consortile. Il personale medico e tecnico afferente alla struttura è in possesso di qualifiche professionali riconosciute a livello regionale e nazionale ed è continuamente sottoposto a corsi di perfezionamento per il miglioramento delle proprie conoscenze, nonché ad aggiornamenti professionali ECM (Educazione Continua in Medicina) che necessitano per la costante evoluzione delle tecniche e delle metodologie applicate.

I NOSTRI RECAPITI

 **telefono e fax: 095.7987047**
e-mail: biodiagnostica2015@virgilio.it

ORARI DI APERTURA DEL PUNTO DI ACCESSO

Il Punto di Accesso è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- ❖ **Dal LUNEDI' al VENERDI' apertura con orario dalle ore 7.30 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 17.00 il mercoledì e il venerdì**

Il servizio telefonico per le informazioni, è a disposizione dell'utenza ininterrottamente durante gli orari di apertura della struttura.

	ORARI PRELIEVI	ORARI CONSEGNE
LUNEDI' – VENERDI'	07:30 - 10.00	11.00 -12.00
SABATO		08.00-09.00
MERCOLEDI' VENERDI'		16.00 -18.00

Profili glicemici: si effettuano concordandolo con il laboratorio.

ACCETTAZIONE UTENTI

Durante gli orari sopra elencati gli utenti possono accedere alla struttura senza alcuna prenotazione.

All'arrivo in laboratorio il cliente ritira il numero dall'elimina-code in maniera tale da acquisire il proprio turno.

In caso di particolari esigenze di riservatezza richieste da parte del cliente, saranno intraprese le opportune procedure.

Al termine della registrazione dei dati la segreteria rilascia all'utente il tagliando di accettazione che riporta i seguenti dati:

1. un numero progressivo di accettazione mensile attraverso il quale il cliente sarà identificato nelle successive fasi di lavorazione;
2. certifica che il cliente si è presentato presso la struttura per sottoporsi ad accertamenti diagnostici, indicando la data dell'accettazione;
3. evidenzia l'elenco delle prestazioni sanitarie richieste con i relativi importi
4. evidenzia la situazione contabile;
5. informa il cliente sulla data di consegna del referto e gli orari entro i quali è possibile il ritiro degli esiti;
6. consente il ritiro del referto alla persona interessata o/a persona espressamente delegata, previa presentazione dello stesso.

Il cliente si può presentare ora in sala prelievi per eseguire il prelievo. Anche il turno della sala prelievi è gestito da dei display presenti in sala d'attesa.

INDICATORI DI QUALITA'

Il laboratorio nell'applicazione del sistema qualità è in grado di pubblicare i propri standard di qualità:

- il tempo medio di attesa per l'accettazione è di 5 - 10 minuti massimo;
- il tempo medio di attesa per il prelievo è di 5 - 10 minuti massimo;
- i referti vengono consegnati entro 2 giorni dal prelievo per tutta la routine.

SERVIZIO CENTRALIZZATO

Nel 2015 il laboratorio ha aderito ad una Società consortile Laboratori Associati Laganà a.r.l., dove viene realizzata l'aggregazione di più strutture che consente l'esecuzione di indagini più sofisticate o meno ricorrenti, con elevata qualità, costo contenuto, sicurezza ed assistenza continua.

Il prelievo viene eseguito presso i punti di accesso mentre le indagini diagnostiche presso la Società consortile Laboratori Associati Laganà a.r.l. che provvede ad effettuare le accettazioni su software di gestione condiviso.

L'invio dei campioni biologici avviene attraverso utilizzo del materiale necessario esclusivamente a tale scopo (provette, tappi, crioplast, borsette termiche). Le parti si obbligano ad osservare la normativa vigente in materia di conservazione dei campioni biologici; è garantita la gestione delle urgenze.

I punti di accesso attraverso il loro personale dedicato, consegnano i campioni biologici da analizzare presso i Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l.

I campioni chiusi in idonei contenitori sono trasportati nel rispetto della normativa vigente (T.U. 81/08, Circolare Ministero della Salute N° 16 del 20/07/94).

Il Laboratori Associati Laganà Società consortile a.r.l. provvedono ad inviare i risultati non appena validati secondo i tempi indicati nella tabella esami tramite programma di gestione, fax, e-mail.

Non è previsto la comunicazione dei dati telefonicamente.

SERVIZI E IMPEGNI DEL LABORATORIO

Prelievi domiciliari: *nel caso in cui il cliente non potesse recarsi direttamente al laboratorio per eseguire il prelievo, il medico, previo appuntamento anche telefonico accordato con la segreteria del laboratorio almeno il giorno prima, si recherà a domicilio. Il servizio è a pagamento.*

Consegne domiciliari: *la consegna domiciliare del referto viene effettuata solo su richiesta al momento dell'accettazione. La consegna avviene appena il referto clinico è disponibile. Il servizio è a pagamento.*

Tessera del gruppo sanguigno: *a tutti i clienti che richiedono l'esame del gruppo sanguigno viene rilasciato il tesserino con indicato il gruppo e l'Rh.*

Stoccaggio per 3 giorni di tutti i campioni: *al termine della giornata le provette contenenti il siero vengono tappate e conservate in frigorifero per 3 giorni presso la Società consortile Laboratori Associati Laganà a.r.l.: su richiesta del cliente è possibile eseguire sullo stesso campione ulteriori analisi richieste od eseguire eventuali controlli.*

Esecuzione degli esami subito dopo il prelievo: *subito dopo il prelievo le provette vengono centrifugate ancora chiuse e successivamente sono smistate nelle varie sezioni del laboratorio. Per gli esami per cui non è possibile eseguire la seduta analitica quotidianamente, il siero viene suddiviso in un'altra provetta ed immediatamente congelato. Tutti gli altri esami e i campioni biologici (urine, feci, liquido seminale, ecc.) sono immediatamente analizzati. Ciò per garantire la sicurezza dei risultati perché alcuni analiti se non processati subito possono dare esiti errati (es. glicemia, tempo di protrombina, bilirubina ecc..).*

Controllo di qualità: nelle sezioni del Laboratori Associati Laganà Società Consortile a.r.l. si esegue *regolarmente il controllo di qualità.*

Inoltre il Laboratori Associati Laganà a.r.l. partecipa a delle VEQ (verifiche esterne di qualità) attraverso l'invio ed il controllo dei risultati al CRQ Regionale.

Il controllo di qualità è un dovere per il laboratorio e un diritto per l'utente.

Grado di soddisfazione del cliente: *In sala accettazione è disponibile per gli utenti un questionario, che ha lo scopo di rilevare gli eventuali disservizi al fine di eliminarli e di migliorare il servizio offerto.*

Consegna del referto: *qualora per motivi tecnico-organizzativi, il laboratorio non potesse rispettare la data di consegna del referto, il cliente sarà informato tempestivamente.*

Reclami

Segnalazioni dei clienti e reclami vengono raccolti da un modulo disponibile al banco di accettazione; il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l'orario di apertura della struttura per informazioni, chiarimenti o lamentele inerenti le prestazioni. Per tutte le vostre segnalazioni è sempre disponibile la D.ssa Grazia Castelli.

NORME RELATIVE ALLE ESENZIONI

Prestazioni specialistiche correlate all'ISEE

Per le esenzioni per reddito si applica la normativa vigente.

I portatori di patologie neoplastiche DM 28/05/99 pubblicato sulla G.U. n. 226 del 25/09/99 con autorizzazione rilasciata dall'ASP usufruiscono delle prestazioni specialistiche totalmente gratuite.

I portatori di patologie nei limiti previsti dal DM 28/05/99 pubblicato sulla G.U. n. 226 del 25/09/99 con autorizzazione rilasciata dall'ASP usufruiscono delle prestazioni specialistiche totalmente gratuite correlate alla patologia.

Gli invalidi civili e di guerra e gli invalidi al 100% con autorizzazione rilasciata dall'ASP usufruiscono delle prestazioni specialistiche totalmente gratuite.

Gravidanza: riferimento al DM 10/09/98 pubblicato sulla G.U. n. 245 del 20/10/98 con indicazione sulla prescrizione medica della data dell'ultima mestruazione:

Entro la 13^a settimana e comunque al primo controllo:

emocromo - GOT - GPT - rosolia IgG ed IgM (in caso di negatività il test può essere ripetuto entro la 17^a settimana) - toxoplasmosi IgG ed IgM (in caso di IgG negative il test può essere ripetuto ogni 30/40 giorni fino al parto) - TPHA - VDRL- RPR - glicemia - esame delle urine - test di Coombs indiretto (in caso di Rh negativo a rischio di immunizzazione il test può essere ripetuto ogni mese; in caso di incompatibilità ABO il test può essere ripetuto alla 34^a-36^a settimana) - HIV

Dalla 14^a alla 18^a settimana:

esame delle urine ed in caso di batteriuria significativa urinocoltura

Dalla 19^a alla 23^a settimana:

esame delle urine ed in caso di batteriuria significativa urinocoltura

Dalla 24^a alla 27^a settimana:

esame delle urine ed in caso di batteriuria significativa urinocoltura - glicemia

Dalla 28^a alla 32^a settimana:

emocromo - esame delle urine ed in caso di batteriuria significativa urinocoltura – ferritina.

Dalla 33^a alla 37^a settimana:

emocromo - esame delle urine ed in caso di batteriuria significativa urinocoltura - HBsAg HCV – HIV.

Dalla 38^a alla 40^a settimana:

esame completo delle urine ed in caso di batteriuria significativa urinocoltura

Gravidanza a rischio: riferimento DM 10/09/98 con ricetta dello specialista convenzionato o del consultorio. Le prestazioni specialistiche sono totalmente gratuite ad esclusione degli esami non convenzionati.

Maternità responsabile intesa come contraccezione ed IVG (DA 24608) con ricetta emessa dal consultorio. Le prestazioni specialistiche sono totalmente gratuite ad esclusione degli esami non convenzionati.

Epoca preconcezionale (FIVET, ecc.) con ricetta dello specialista convenzionato o del consultorio.

Per la donna: Test di Coombs indiretto - Rosolia (IgG ed IgM) -
Toxoplasmosi (IgG ed IgM) - Emocromo completo -
Resistenza osmotica eritrocitaria - Hb emoglobine
anomale - Pap test

Per l'uomo: emocromo completo - Resistenza osmotica eritrocitaria -
Hb emoglobine anomale

Per la coppia: HIV - TPHA - VDRL - RPR.

Abortività ripetuta o pregresse patologie della gravidanza con morte perinatale

con ricetta dello specialista convenzionato o del consultorio esenti le seguenti prestazioni: LAC - Anticorpi anti cardiolipina - AAT - ATPO - Anticorpi anti tireoglobulina.

Raccolta di campioni biologici

Condizioni paziente per prelievo

prelievo ematico

- è consigliabile sottoporsi a prelievo ematico nel corso della mattinata ed a digiuno. Tuttavia, per la determinazione di analiti per cui il digiuno è indispensabile, fare riferimento alla “Tabella esami”
- evitare intensa attività fisica nei giorni antecedenti il prelievo
- evitare l'assunzione di farmaci prima del prelievo, ad eccezione di precise indicazioni del medico curante.

ricerca sangue occulto nelle feci

- il test è eseguito con metodo immunologico, pertanto non è richiesta alcuna dieta specifica poichè le perossidasi vegetali, la mioglobina e le emoglobine animali non umane non vengono rilevate con tale metodo
- prima di raccogliere il campione è essenziale escludere eventuali
- sanguinamenti delle gengive e del cavo orale
- evitare di lavare i denti nei tre giorni antecedenti la raccolta del campione

curva da carico di glucosio

- sottoporsi al 1° prelievo per determinare la glicemia basale (tempo 0)
- somministrare in Laboratorio glucosio in relazione alle indicazioni di seguito specificate, salvo ulteriori indicazioni del medico curante: adulti 75 gr, donne in gravidanza 50 gr, bambini 1,75 gr/Kg
- dopo la somministrazione di glucosio, sottoporsi a prelievo ematico a 30 min, 60 min, 90 min, 120 min, 180 min, 240 min salvo specifiche indicazioni del medico curante