

## PREMESSA

La presente carta dei servizi è uno strumento che il laboratorio analisi cliniche LUISA offre ai propri pazienti per informarli dei servizi offerti e per definire gli impegni presi, al fine di assicurare gli standard di qualità predefiniti nell'ambito di un processo di miglioramento continuo dei servizi.

## ORGANIZZAZIONE INTERNA

La direzione ha dotato la struttura delle risorse adeguate al completamento del processo produttivo nel rispetto degli standard di qualità prefissati.

Le risorse del laboratorio sono rappresentate da:

### RISORSE UMANE:

- DIRETTORE TECNICO- Dr.Alberto Pierantozzi
- PERSONALE MEDICO RESPONSABILE PRELIEVI
- BIOLOGI DI LABORATORIO
- TECNICI DI LABORATORIO
- SEGRETERIA AMMINISTRATIVA
- ANGIOLOGO CARDIOLOGO
- DERMATOLOGO
- ECOGRAFISTA
- GINECOLOGO
- OTORINOLARINGOIATRA
- ADDETTI al trasporto dei campioni
- ADDETTI alle pulizie e sanificazione ambienti

La direzione garantisce il rispetto da parte di tutto il personale del regolare svolgimento dei corsi di aggiornamento sanitario previsti dalla normativa vigente (ECM). Tutto il personale della struttura è dotato di un cartellino per il riconoscimento.

### RISORSE TECNOLOGICHE

Le risorse tecnologiche sono quelle richieste per il completamento dei servizi offerti.

La struttura ha sviluppato ed adotta un Programma di Manutenzione per garantire sempre la perfetta efficienza delle apparecchiature nonché il loro sicuro utilizzo da parte degli operatori.

## IMPEGNI

- Consegna referti in giornata .  
Fanno eccezione particolari analisi che richiedono tempi di lavorazione più lunghi.  
Se per cause di forza maggiore, non fosse possibile rispettare la data di consegna concordata, il paziente sarà tempestivamente informato dal personale addetto all'accettazione.
- Rispetto rigoroso delle procedure tecniche e delle metodiche di laboratorio secondo linee guide internazionali.
- Un patrimonio strumentale adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica.
- Massima affidabilità dei risultati garantita da personale qualificato.
- Certificazione della qualità Iso 9001-2015.
- Massima efficienza e tempi di attesa ridotti per l'accesso alle prestazioni.
- Servizio di prelievo e consegna referti a domicilio.
- Invio referti tramite e- mail o fax.

- Su richiesta consegna copia referti precedenti.
- Congelamento (nei casi possibili) per quattro giorni delle quote di siero residuo per eventuali ulteriori accertamenti che possono essere necessari senza bisogno di un secondo prelievo.

## SEDE

Il Laboratorio Analisi Cliniche LUISA S.r.l. ha sede a Roma in Via Padova 96/A.

## ORARIO SERVIZIO

Prelievi	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 7.30 alle 11.00 dalle ore 8.00 alle 10.30
Orario d'apertura	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 7.30 alle 19.30 dalle ore 8.00 alle 13.30
Ritiro referti	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 11.30 alle 19.00 dalle ore 12.30 alle 13.30

## ACCESSO AI SERVIZI

Per i prelievi in sede non è prevista la prenotazione. Per evitare code disagiati, al momento dell'accettazione i pazienti vengono chiamati allo sportello della segreteria secondo un numero progressivo, distribuito dall'apposita macchina "elimina code" posta nella sala di attesa.

A causa dell'epidemia **COVID 19** i pazienti, la cui temperatura è verificata all'ingresso, vengono invitati a igienizzare le mani e ad osservare le norme di distanziamento e l'utilizzo di mascherine, prima di andare in accettazione. In caso di temperatura > 37,5° C, non è consentito l'accesso.

**Per gli accompagnatori e' consentito l'accesso alla struttura solo se muniti di Green Pass.**

## RITIRO DEI REFERTI

La data e l'ora per il ritiro del referto sono comunicate al paziente in fase di accettazione, contestualmente alla consegna del tagliando personale per il ritiro dei referti.

*Salvo cause di forza maggiore e tempi di lavorazione più lunghi, il ritiro dei referti avviene sempre in giornata.*

In mancanza del tagliando per il ritiro, i referti potranno essere consegnati soltanto al paziente stesso, munito di documento identificativo, oppure da persona munita di delega scritta. Per il ritiro delle risposte via fax o e-mail, il paziente deve comunicare gli indirizzi fax o e-mail, all'atto della firma dell'informativa ai sensi del GDPR 2016/679 e Regolamento UE 679/2015.

Alternativamente può accedere al proprio referto tramite la password indicata sul tagliando per il ritiro.

## PRELIEVI A DOMICILIO E CONSEGNA REFERTI A DOMICILIO

Il laboratorio, **previo appuntamento**, fornisce un servizio (a pagamento) di prelievi domiciliari e di consegna delle risposte al domicilio del paziente.

Il servizio viene svolto da personale interno alla struttura, dal lunedì al sabato.

**NORME PER L'OTTENIMENTO DELLE PRESTAZIONI CONVENZIONATE CON IL S.S.N.**

Il laboratorio è convenzionato con il S.S.N., per usufruirne il paziente dovrà presentarsi munito di:

- ricetta compilata su mod. A.S.L. dal Medico di famiglia. In ogni ricetta non possono essere richieste più di n.8 analisi.
- documento di identità.
- tessera sanitaria

Il pagamento delle prestazioni avverrà secondo le seguenti norme:

- per gli esami in convenzione gli Assistiti non esenti dovranno pagare il ticket previsto dalla normativa regionale vigente;
- per gli esami non in convenzione sarà applicata la tariffa prevista dal listino.

Per tutte le informazioni riguardanti il pagamento delle prestazioni e le eventuali esenzioni, il Personale della segreteria è a disposizione del paziente.

**MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento delle prestazioni avviene presso lo sportello d'accettazione e sarà possibile oltre che in contanti, anche con assegni, Bancomat, Carte di credito, bonifico.

**PRENOTAZIONI DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE**

È necessario prenotare in segreteria tutte le prestazioni specialistiche, in particolare per le prestazioni ecogra-fiche è necessario acquisire al momento della prenotazione, le istruzioni per la preparazione del paziente prima dell'esecuzione dell'esame.

**INFORMAZIONI AI PAZIENTI**

Il paziente riceverà tutte le informazioni necessarie presso lo sportello della segreteria; al momento del ritiro del referto potrà richiedere l'assistenza di un medico per l'interpretazione dei dati analitici. Tale assistenza verrà effettuata in forma riservata e gratuita.

**SERVIZIO DI RECAPITO A DOMICILIO DEI REFERTI**

Presso il laboratorio è attivo un servizio di recapito dei referti a domicilio (a pagamento). Il servizio viene svolto, da personale dipendente dalla struttura, e ovviamente garantendo la riservatezza dei dati personali.

**RECLAMI INERENTI LE PRESTAZIONI SANITARIE**

I clienti possono segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti, suggerimenti utili al miglioramento dei servizi, rivolgendosi alla segreteria (che compilerà un modulo di non conformità) o al Responsabile del servizio di qualità oppure inoltrando un reclamo scritto alla Direzione Sanitaria.

Il trattamento dei reclami sarà registrato e gestito secondo le normative UNI EN ISO 9001.

È stato inoltre predisposto un questionario per la valutazione della soddisfazione dei pazienti.

Un reclamo motivato è considerato dal laboratorio come uno stimolo per migliorare la qualità delle prestazioni.

**TUTELA E VERIFICA**

Il referente per eventuale reclamo è la direzione della struttura che si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibili.

**TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Il rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili degli utenti è garantita secondo le vigenti normative. L'informativa di cui al D.Lgs 196/2003, GDPR 2016/670 e Regolamento UE 679/2016 è fornita con apposito cartello in sala di attesa. L'autorizzazione al trattamento dei dati dovrà essere firmata all'atto della prima accettazione.

In osservanza dei citati documenti sulla privacy i referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione della fattura o ricevuta rilasciata all'atto del prelievo. In caso di richiesta specifica i referti possono anche essere spediti per posta, previa firma di autorizzazione acquisita dal Responsabile Accettazione.

Nel caso di richiesta di esami particolari (HCV, HIV, test di gravidanza), la consegna del referto dovrà essere effettuata solo al titolare del referto o da persona da lui autorizzata

- con delega indicata all'atto della firma di autorizzazione al trattamento dei dati,
- con successiva delega formale ed in possesso di documento del titolare.

**MODALITÀ DI RACCOLTA E CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI BIOLOGICI PIÙ FREQUENTEMENTE RICHIESTI****PREMESSA**

Una appropriata raccolta e trasporto di materiali biologici per l'esame microbiologico è la condizione essenziale per assicurare la qualità del risultato. Un prelievo e/o invio non appropriato di un campione biologico ha come conseguenza un errato trattamento terapeutico con possibile danno per il paziente ed inutile aggravio dei costi.

**PRELIEVO VENOSO**

In preparazione al prelievo è richiesto il digiuno di almeno 6 ore.

**ESAME DELLE URINE**

Il campione deve essere raccolto prima di recarsi in laboratorio (controllare la presenza, nella prescrizione da consegnare al momento del prelievo, "dell'esame delle urine"), in un contenitore sterile riportando sulla targhetta adesiva nome e cognome del paziente.

È preferibile raccogliere le prime urine del mattino dopo un lavaggio dei genitali esterni. È sufficiente che il contenitore sia riempito per metà del suo volume, il tappo deve essere correttamente chiuso in modo da evitare dispersioni.

**ESAMI COLTURALI**

È necessario sospendere la terapia antibiotica almeno 7-10 gg. prima dell'analisi o prelevare il campione prima della somministrazione di farmaci antibiotici e/o disinfettanti.

**URINOCOLTURA**

Si effettua sulle prime urine del mattino (almeno 3 ore dopo l'ultima minzione) utilizzando un contenitore sterile, previo lavaggio accurato delle mani e dei genitali esterni con acqua e sapone, eliminare il primo getto e raccogliere il secondo (salvo diversa specifica richiesta medica).

Non vengono accettati campioni delle urine raccolte in contenitori non sterili o non ben chiusi. Nel caso di neonati per i quali necessita la raccolta delle urine in apposito sacchetto, qualora non si possa consegnare il campione negli orari stabiliti, si raccomanda di conservarlo in frigo fino al momento del trasporto in laboratorio. I campioni biologici per le colture vanno consegnati nel più breve tempo possibile.

#### **TAMPONE**

Nel caso di colture in cui necessita un tampone (faringeo, tonsillare, vaginale, uretrale ecc.) se questo viene prelevato direttamente dal paziente o da un suo familiare, si raccomanda di utilizzare esclusivamente tamponi con terreno di trasporto (disponibili presso le farmacie) i quali permettono la conservazione del materiale raccolto a temperatura ambiente per circa 24 ore.

#### **RACCOLTA DELLE URINE DELLE 24 ORE**

Il campione va raccolto negli appositi contenitori di plastica in vendita presso le farmacie. Eliminata la prima minzione della mattina, vanno raccolte tutte le urine del giorno, della notte più le prime urine del secondo giorno alla stessa ora in cui si è vuotata la vescica il giorno prima.

#### **IDROSSIPROLINA**

Nei 3 giorni precedenti l'esame evitare l'assunzione di pesce, brodo, noci, cacciagione, carne o derivati, gelato.

#### **TEST DI NORDIN**

Nei 3 giorni precedenti l'esame evitare l'assunzione di latte e derivati. Il giorno precedente cenare entro le 19:00 assumendo farinacei e verdure (evitare carne). La mattina dell'esame svuotare la vescica, bere un quarto di litro di acqua oligominerale e raccogliere dopo 2 ore le urine in un contenitore sterile per poi portarle in laboratorio.

#### **ESAME DEL LIQUIDO SEMINALE**

È consigliata l'astensione dai rapporti non inferiore ai 3 e non superiore ai 5 giorni.

Il campione deve essere prelevato a casa e consegnato al laboratorio entro 30 minuti dalla raccolta.

Osservare un'accurata igiene dei genitali prima della raccolta e raccogliere tutto l'ejaculato in un contenitore sterile per le urine. La raccolta parziale rende inattendibile l'esame. I campioni non vengono accettati di sabato.

#### **ESAME DELLE FECI**

I campioni di feci devono essere raccolti negli appositi contenitori di plastica provvisti di paletta.

I campioni di feci sia per gli esami completi che parassitologici o colturali è bene che siano consegnati nel minor tempo possibile al laboratorio. Qualora ciò non fosse possibile è bene conservare tali campioni in frigorifero per massimo 24h.

#### **RICERCA SANGUE OCCULTO MONOCLONALE**

Il test è specifico per l'emoglobina umana e non richiede dieta. È consigliata l'esecuzione del test su 3 campioni raccolti ad intervalli di 1-2 giorni.

#### **RICERCA SANGUE OCCULTO NELLE FECI**

Il test richiede una dieta da effettuare nei 3 giorni precedenti l'esame, EVITARE:

- alimenti a base di carne di qualsiasi tipo, legumi, banane, brodo di carne, di pollo o pesce, uova,
- farmaci a base di Fe, Cu, Cr, aspirina, vitamina C.

Si consiglia di lavarsi i denti con estrema cautela e di non effettuare l'esame se si soffre di sanguinamento gengivale. È consigliata l'esecuzione del test su 3 campioni raccolti ad intervalli di 1-2 giorni

#### **SCOTCH TEST**

È considerato il metodo di elezione per la ricerca degli Ossiuri. Il prelievo va effettuato al mattino prima della pulizia e dell'igiene locale.

Per l'esecuzione del test è necessario richiedere in segreteria il materiale occorrente ed il foglio con le istruzioni.

#### **GLICEMIA E INSULINA DOPO PASTO**

Salvo diversa prescrizione medica, il prelievo si esegue di norma 1 o 2 h dopo colazione (cappuccino + cornetto) oppure 2 h dopo pranzo.

#### **TEST DA CARICO**

E' preferibile effettuare il prelievo dopo un digiuno di almeno 8 ore. Se il valore risultante dallo stick e' inferiore a 126 mg/gl, il medico prelevatore esegue un primo prelievo (basale),dopo il quale si fa bere al paziente la soluzione di glucosio pronta all'uso (salvo diversa prescrizione medica). Il medico prelevatore esegue, dopo il carico, prelievi a 30', 60',90',120' (salvo diversa prescrizione medica).

Questi esami, comportano la presenza del paziente in laboratorio per alcune ore. In questi casi si invitano i pazienti a recarsi in laboratorio entro le ore 7:45.

L'elenco completo dei servizi e' disponibile per la consultazione presso la segreteria

**CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO**

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità Internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**IMPARZIALITÀ:**

Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza il Laboratorio Analisi ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

**EGUAGLIANZA:**

Tutti i cittadini che necessitano di prestazioni sanitarie godono di uguale diritto di ricevere il servizio richiesto.

**DIRITTO DI SCELTA:**

È riconosciuto il diritto del cittadino di poter operare, per la propria salute, le scelte che la vigente normativa gli consente di effettuare.

**CONTINUITÀ:**

L'inserimento del Laboratorio Analisi in un circuito di prestazioni del servizio sanitario nazionale garantisce agli utenti continuità delle cure necessarie, senza alcuna interruzione nello spazio e nel tempo.

**PARTECIPAZIONE:**

principio imprescindibile nell'operatività del Laboratorio Analisi è la partecipazione e il coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Laboratorio nell'erogazione dei servizi ha come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche Nazionali ed Internazionali.

**RISPETTO DELLA PRIVACY:**

È pienamente operante la normativa del DLgs 196/03, del GDPR 2016/679 e Regolamento UE 679/2016 che tutelano la riservatezza dell'utente per i più significativi aspetti del trattamento e delle informazioni che lo riguardano.

**RISPETTO DEL PAZIENTE:**

Nei rapporti con il Paziente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.

**DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

In tutte le sedi è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

**DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE****I DIRITTI:**

Il Paziente ha diritto ad avere accesso alla presente carta dei diritti.

Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Il Paziente, ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Il Paziente può tutelare i propri diritti facendo riferimento al "Tribunale dei Diritti del Malato", i cui riferimenti sono facilmente rinvenibili su Internet.

**I DOVERI:**

Il Cittadino Malato quando accede in una Struttura Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione del Laboratorio in cui si trova.

Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione devono essere rispettati, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta la struttura.

Nella Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale norma è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.

Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del laboratorio ed il benessere dei pazienti.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nella sede opportuna.