



LABORATORIO CITTÀ DI PESARO

CARTA DEI SERVIZI

Indice

1. INTRODUZIONE	2
Che cos'è la Carta dei Servizi	2
A che cosa serve la Carta dei Servizi	3
2. IL LABORATORIO	3
Personale	4
Orari di Apertura	5
Contatti	6
Accesso alla struttura	6
Modalità di pagamento	7
Ritiro referti	7
Questionario di soddisfazione	7
Segnalazioni e Reclami	7
3. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	8
4. POLITICA PER LA QUALITÀ	9
5. MODALITÀ DI RACCOLTA CAMPIONI E DI ESECUZIONE DEGLI ESAMI	11

1. INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è uno strumento di informazione e tutela dei pazienti utile ed efficace sulle prestazioni fornite dal nostro Laboratorio.

L'aggiornamento continuo è finalizzato alla formazione e all'incremento delle competenze del personale per essere sempre più efficienti e al passo con le nuove tecnologie.

La carta dei servizi ha lo scopo di fornire ai Pazienti informazioni utili riguardo all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte e di coinvolgere gli stessi nell'impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi a disposizione.

A che cosa serve la Carta dei Servizi

La carta dei servizi permette di valutare la qualità del servizio, verificando la corrispondenza tra quanto espresso nella carta e il trattamento ottenuto. La carta dei servizi diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati ottenuti e strumento positivo che consente al paziente di esprimere suggerimenti e proposte.

2. IL LABORATORIO

Il Laboratorio Analisi Città di Pesaro è una struttura privata accreditata attiva dal 1973 che opera sia con il Servizio Sanitario Nazionale della Regione Marche sia in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Il Laboratorio Città di Pesaro svolge indagini nei seguenti **settori**:

- Ematologia
- Chimica clinica
- Coagulazione
- Immunologia
- Microbiologia
- Urine
- Allergologia
- Intolleranze alimentari
- Breath test lattosio, glucosio e lattulosio
- Breath test urea (per Helicobacter Pylori)
- Citologia

Tutto il personale può essere identificato dal cartellino di riconoscimento così come previsto dal DPCM 19.05.1995 in cui è indicato nome, cognome e qualifica professionale.

Il laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi richieste ricorrendo, solo per poche richieste a bassa frequenza, con la collaborazione di laboratori esterni:

- SYNLAB ITALIA - via Orzinuovi 111 - 25125 Brescia

- LABORATORIO ANALISI DR. FIORONI - Viale A. De Gasperi, 19 - San Benedetto del Tronto (AP)
- LABORATORIO ANALISI CROCE AZZURRA - Viale della Vittoria 56/E, Jesi
- PERSONAL GENOMICS - Via Roveggia 43B Verona

Il laboratorio è una struttura privata accreditata e convenzionata con il servizio sanitario nazionale; tuttavia, visto il budget limitato per le prestazioni erogabili fissato dalla Regione Marche, al raggiungimento del budget, ai Pazienti che beneficiano di esenzioni, previa informazione sui costi, potrà essere richiesto il pagamento totale o parziale delle prestazioni erogate.

Personale

Il personale del Laboratorio è composto da professionisti altamente qualificati.

Direzione

Dott. Giampaolo Rossi

Direttore Sanitario

Dott. Giampaolo Rossi

Responsabile Gestione Qualità

Dott.ssa Emanuela Sarlo

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)

Check Up S.r.l.

V.le XI Febbraio, 42 Pesaro 61121 (PU)

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)

Dott.ssa Elena de Maximy

Personale Tecnico

Dott.ssa Emanuela Sarlo

Dott.ssa Martina Filippini

Dott.ssa Michela Lapi

Dott.ssa Nicoletta Rossi

Sig.ra Debora Cariaggi

Dott.ssa Elena de Maximy

Dott.ssa Nicoletta Aldorisio

Amministrazione/Segreteria

Sig.ra Cinzia Aureli

Sig.ra Marinela Toffia

Sig.ra Paola Tombari

Dott.ssa Colomba Cozzolino

Dott.ssa Elena de Maximy

Dott.ssa Nicoletta Rossi

Dott.ssa Martina Filippini

Tutto il personale in servizio frequenta i necessari corsi di aggiornamento al fine di accumulare i crediti indicati dalle normative così come previste dai singoli ordini professionali di appartenenza. È predisposto **un piano di formazione del personale** su tematiche che riguardano competenze professionali, innovazioni tecnologiche ed organizzative, competenze relazionali e promozione della salute.

Orari di Apertura

I giorni e gli orari messi a disposizione per l'accettazione e i prelievi sono:

Dal Lunedì al Sabato 7:00 – 10:00

Non è richiesta la prenotazione fatta eccezione per:

- Breath test
- Spermiogramma
- Prelievi a domicilio
- Test genetici prenatali
- Accertamenti di paternità

Le richieste urgenti (su richiesta del medico) vengono eseguite con priorità rispetto alla normale routine senza costi aggiuntivi.

Il personale di Segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione o chiarimento.

Accettazione e Prelievi

Le attività di accettazione sono curate dal nostro Personale che si occupa di registrare i vostri dati e di accettare i campioni biologici che avete eventualmente raccolto. Ricordate di portare con voi un documento di riconoscimento valido e la Tessera Sanitaria.

Al momento dell'accettazione viene chiesto ai Pazienti di firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili (GDPR REG. EUR. 26/05/2016 n. 679).

Per particolari esami come il test HIV, la curva glicemica, i breath test e i test genetici è richiesta la sottoscrizione di un ulteriore consenso informato.

Tutti i consensi informati sono reperibili sul sito www.laboratoriocittàdipesaro.it .

Per effettuare analisi in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, è indispensabile la richiesta medica, redatta su ricettario regionale del Medico di Medicina Generale o su quello di altro specialista.

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome, cognome, data di nascita
- codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione
- elenco degli esami richiesti
- quesito diagnostico
- nome del medico
- data

È possibile richiedere le prestazioni direttamente al Laboratorio presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale ("ricetta bianca"). In questo caso il Paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti. Altrimenti, il Paziente può chiedere direttamente le analisi di Laboratorio al momento dell'accettazione (senza alcuna impegnativa del medico). Anche in questo caso il Paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.

PRELIEVI A DOMICILIO

Il laboratorio offre, dal lunedì al sabato, un servizio di prelievi a domicilio, effettuato da personale qualificato. I nostri infermieri autorizzati sono Dott.ssa Franceschetti Lucia, Dott.ssa Paglialunga Alessandra e Dott. Rossi Lorenzo.

Tale servizio è prenotabile recandosi in segreteria o telefonando al numero 389 201 00 87 dalle 09:00 alle 10:00 oppure dalle 13:30 alle 15:00, il sabato dalle 09:00 alle 12:00. Al momento della prenotazione saranno richiesti nome e cognome del Paziente, indirizzo, recapito telefonico e impegnative.

Contatti

Per qualsiasi informazione è possibile contattare telefonicamente il Laboratorio al seguente numero:

0721 31215 dalle 9:00 alle 12:30 dal Lunedì al Sabato e dalle 16:00 alle 18:30 dal Lunedì al Venerdì.

Oppure:

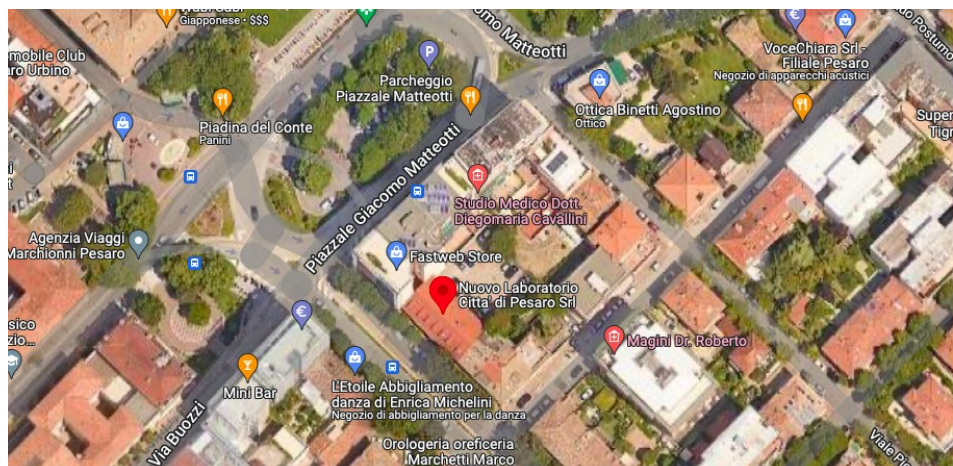
Web: <https://www.laboratoriocittadipesaro.it>

E-mail: info@laboratoriocittadipesaro.it

Accesso alla struttura

Il laboratorio ha sede in Viale Cialdini n. 11 ed è facilmente raggiungibile attraverso i mezzi pubblici: tutti gli autobus (urbani ed extra urbani), infatti, fermano in Piazzale Matteotti (ex Piazza delle corriere), ovvero a circa venti metri dalla nostra sede. Per chi volesse raggiungere il Laboratorio in auto, indichiamo il parcheggio di Piazzale Matteotti per la sosta. Per particolari esigenze dei nostri pazienti (portatori di handicap, anziani, malati) è possibile, previa richiesta, utilizzare il nostro parcheggio interno.

L'ingresso del laboratorio è munito di scivolo per facilitare l'accesso dei pazienti disabili, inoltre le persone non deambulanti possono raggiungere la sala prelievi tramite ingresso a loro riservato.



Modalità di pagamento

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, al momento dell'accettazione. Per l'elenco e i costi degli esami mutuabili e non mutuabili si veda *Allegato A e B*.

I pagamenti possono essere effettuati anche con Bancomat e Carta di Credito.

Ritiro referti

Durante l'accettazione viene fornito al Paziente un promemoria per il ritiro del referto. La data del ritiro, la delega e le credenziali (login e la password) per la consultazione online sono indicati sul modulo di ritiro stesso. I referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da lui delegata. Le credenziali online vanno richieste al momento dell'accettazione e i referti restano disponibili per 45 giorni.

La consegna dei referti avviene normalmente entro le 24-48 ore successive al prelievo. In caso di richieste particolari la data di consegna del referto viene comunicata di volta in volta.

I referti vengono conservati per il tempo previsto dalle disposizioni di legge vigenti, copia degli stessi può essere richiesta da parte di chi ha usufruito della prestazione in qualsiasi momento.

In caso di comprovata necessità e/o urgenza, gli esiti possono essere pronti in giornata o addirittura in mattinata.

I giorni e gli orari stabiliti per il **ritiro dei referti** sono:

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Dal Lunedì al Venerdì	10:30 – 12:30	16:00 – 18:30
Sabato	10:30 – 12:30	-

Questionario di soddisfazione

Il Laboratorio è dotato di un programma di controllo della soddisfazione del Paziente, attraverso un questionario cartaceo presente nella struttura. I dati, raccolti ed analizzati serviranno per dare indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

Segnalazioni e Reclami

Per qualsiasi inconveniente/reclamo documentabile è possibile fissare un appuntamento con il responsabile del laboratorio.

3. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Il Diritto alla Salute è un principio universale e l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità: accesso e fornitura dei servizi non condizionato da discriminazioni di alcuna natura.

Efficienza ed efficacia: l'organizzazione ed il personale mirano a garantire la massima professionalità e qualità dei servizi offerti e impegnandosi per un miglioramento continuo.

Partecipazione del cittadino: il Paziente partecipa alla crescita e al miglioramento professionale del Laboratorio esprimendo le sue opinioni e giudizi tramite questionari di soddisfazione.

I Diritti del Paziente:

- Il paziente ha diritto di essere assistito 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 diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- È garantito il diritto alla privacy nel pieno rispetto del GDPR REG. EUR. 26/05/2016 n. 679
- È compito dell'operatore dell'accettazione raccogliere direttamente la relativa autorizzazione (modulo di consenso) al momento dell'acquisizione dei dati del paziente.

I Doveri del Paziente:

- Il cittadino, quando accede ad una struttura sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti.
- L'accesso in una struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario.
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune

4. POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Laboratorio di Analisi Città di Pesaro, consapevole dell'importanza dell'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità del servizio reso in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015, ha deciso di impegnarsi per:

- individuare e soddisfare i bisogni dei propri clienti/utenti per migliorare la Qualità ad essi fornita;
- avviare programmi che consentano di migliorare nel tempo le performance aziendali legate alla Qualità dei propri processi (Piani di Miglioramento Qualità);
- garantire l'aggiornamento professionale di tutto il personale, promuovendo la partecipazione a corsi di formazione interni ed esterni al Laboratorio (convegni e congressi ECM e non ECM);
- assicurare il rispetto di tutte le normative vigenti e future applicabili al proprio settore inclusa la normativa inerente la salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08);
- incrementare l'attenzione alle problematiche sociali ed ambientali, riferendosi in ogni momento ai principi fondamentali enunciati nella Carta dei servizi, e attuando un corretto piano di utilizzo dei materiali e di smaltimento dei rifiuti;
- aumentare lo spettro degli esami di laboratorio;
- aumentare la velocità nel fornire le prestazioni (accorciare i tempi di attesa);
- garantire il rispetto per la privacy secondo quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali;
- migliorare la gestione degli ambienti di lavoro con l'ampliamento e l'ammodernamento della Struttura.

Il Sistema di Gestione per la Qualità prevede la definizione degli obiettivi per la qualità dei processi a tutti i livelli dell'organizzazione, la misurazione e il monitoraggio del raggiungimento degli stessi mediante un sistema di indicatori, l'analisi dei risultati e la definizione delle opportune azioni di standardizzazione o miglioramento e la verifica dei processi attraverso la pianificazione e lo svolgimento di Audit interni.

Nel contesto degli obiettivi strategici vengono di volta in volta, durante i Riesami della Direzione, definiti obiettivi misurabili e confrontabili di medio/breve termine.

Gli obiettivi vengono stabiliti tenendo conto:

1. della Politica della Qualità;
2. del budget disponibile;
3. di una stima dei miglioramenti conseguibili;
4. di piani di sviluppo e programmi produttivi a breve termine.

Gli impegni intrapresi durante il Riesame della Direzione, allo scopo di raggiungere gli obiettivi, sono riportati in relazioni emesse dalla direzione stessa. Oltre agli obiettivi, viene definito il programma di massima, ovvero i responsabili del conseguimento degli obiettivi, la tempistica e le risorse. Nel caso di una modifica ad uno degli obiettivi o nel caso vi sia una variazione negli obiettivi di massima, il Direttore del Laboratorio ha il compito di informare il RGQ della modifica avvenuta.

Le politiche, gli obiettivi e gli impegni stabiliti dalla Direzione in tema di qualità sono comunicati a tutti i collaboratori e sostenuti con attività di informazione e formazione.

Pesaro, li _____

Il Direttore Sanitario (Dott. Giampaolo ROSSI)

5. MODALITÀ DI RACCOLTA CAMPIONI E DI ESECUZIONE DEGLI ESAMI

Prelievo del sangue

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno da almeno 8 ore. Non occorre appuntamento.

Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo entro le ore 10:00 in laboratorio. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Urinocoltura

(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere ritirato gratuitamente presso il laboratorio o acquistato in farmacia.

Procedere come segue:

eseguire un'accurata pulizia locale, scartare il primo getto di urina, raccogliere il getto intermedio direttamente nel contenitore, richiudere il contenitore e consegnarlo in laboratorio entro le ore 10:00.

Raccolta urine delle 24 ore

Scartare la prima urina del mattino, raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente. Consegnare tutta la quantità di urina in laboratorio entro le ore 10:00

Raccolta urine per esame CITOLOGICO

La raccolta deve essere effettuata **utilizzando i tre contenitori contenenti conservante** forniti da parte del personale del laboratorio.

Scartare le prime urine del mattino, bere un bicchiere d'acqua e dopo due ore raccogliere le urine direttamente nel contenitore fornito in precedenza. È necessario raccogliere un campione al giorno per tre giorni alterni (un giorno sì e un giorno no) segnalando sui contenitori I, II, III. I campioni così raccolti devono essere conservati, preferibilmente in frigorifero, fino al giorno della consegna, che deve essere effettuata per tutti e tre i campioni alla terza giornata.

Feci: esame per la ricerca dei parassiti

Raccogliere una piccola quantità di feci e porla in un contenitore pulito che può essere ritirato in laboratorio gratuitamente o acquistarlo in farmacia. Consegnare in laboratorio entro le ore 10:00.

Feci: esame per la ricerca del sangue occulto

Raccogliere una piccola quantità di feci e porla in un contenitore pulito che può essere ritirato in laboratorio gratuitamente o acquistarlo in farmacia. L'esame è specifico per il sangue umano, quindi non è necessaria alcuna dieta mentre è opportuno evitare il periodo mestruale. Consegnare in laboratorio entro le ore 10:00.

Feci: esame colturale (coprocoltura)

(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Raccogliere una piccola quantità di feci e porla in un contenitore pulito e consegnarlo in laboratorio entro le ore 10:00. I contenitori si possono ritirare gratuitamente in laboratorio o possono essere acquistati in farmacia.

Tampone uretrale

(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Evitare di urinare nelle 2-3 ore precedenti il prelievo; astenersi da rapporti sessuali da almeno 24h. Per le donne: non essere in periodo mestruale (almeno 3 giorni dall'ultimo giorno di mestruazione), non eseguire irrigazioni vaginali, non utilizzare creme/ovuli/lavande nei 3 giorni precedenti.

Tampone vaginale-endocervicale

(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

È necessario eseguire un'adeguata pulizia locale e non essere in periodo mestruale (almeno 3 giorni dall'ultimo giorno di mestruazione). Non eseguire irrigazioni vaginali e non utilizzare creme/ovuli/lavande nei 3 giorni precedenti. Astenersi da rapporti sessuali nei 2 giorni precedenti.

Prova immunologica di gravidanza (su urine)

L'esame si esegue su un campione di urina. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 15-18 giorni dal concepimento.

Esame del liquido seminale (linee guida WHO 2010)

Munirsi di contenitore sterile, fornito gratuitamente dal laboratorio o acquistato in farmacia e far pervenire il materiale in laboratorio entro un'ora, al massimo, dalla raccolta del campione.

L'esame va effettuato dopo minimo 3 e massimo 7 giorni di astinenza sessuale. **È necessaria la prenotazione.**

Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo di sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 2 prelievi per le donne in gravidanza e solo 1 altro per gli uomini e le donne non in gravidanza (salvo diversa indicazione medica). La prova finisce dopo 2 ore.

Preparazione per H₂ /CH₄ Breath Test al Glucosio/Lattulosio

Per la corretta esecuzione del test sono richiesti:

- Un digiuno di almeno 8 ore (cioè dalla mezzanotte precedente). Si può assumere acqua.
- **La non assunzione di qualunque tipo di antibiotico nelle due settimane precedenti l'esame.**
- **Sospensione di fermenti lattici/probiotici nei 4-5 giorni precedenti l'esame.**
- La sera precedente il test, si dovrà consumare una cena a base solo di riso, carne (o pesce) ed acqua. Evitare qualsiasi salume o insaccato, burro, margarina, condimenti vari ed alcolici.
- Si dovrà anche evitare di fumare fin dalla mezzanotte precedente e durante tutta l'analisi poiché il fumo altera la composizione gassosa del respiro riducendo l'attendibilità del test.

Durante l'effettuazione del test (che durerà circa 3 ore) si dovrà evitare di mangiare; si potrà assumere solo una piccola quantità (mezzo bicchiere) di acqua naturale non gassata. Vi verrà anche chiesto di segnalare l'eventuale comparsa di disturbi addominali di qualunque tipo.

Preparazione per Breath Test Urea per Helicobacter Pylori

Per la corretta esecuzione del test sono richiesti:

- Un digiuno di almeno 8 ore. Si può assumere acqua.
- La non assunzione di qualunque tipo di antibiotico e di inibitori di pompa protonica (omeprazolo, lansoprazolo, pantoprazolo, ecc.) per circa 30 giorni prima dell'esame.
- Circa 2 giorni di sospensione dei gastroprotettori (Gaviscon, Maalox, ecc.)

Preparazione per Breath al Lattosio

Per la corretta esecuzione del test sono richiesti:

- Un digiuno di almeno 8 ore (cioè dalla mezzanotte precedente). Si può assumere acqua
- **La non assunzione di qualunque tipo di antibiotico nelle due settimane precedenti l'esame.**
- La sera precedente il test, si dovrà consumare una cena a base solo di riso, carne (o pesce) ed acqua. Evitare qualsiasi salume o insaccato, burro, margarina, condimenti vari ed alcolici.
- Si dovrà anche evitare di fumare fin dalla mezzanotte precedente e durante tutta l'analisi poiché il fumo altera la composizione gassosa del respiro riducendo l'attendibilità del test.

Durante l'effettuazione del test (che durerà circa 4 ore) si dovrà anche evitare di mangiare; si potrà assumere solo una piccola quantità (mezzo bicchiere) di acqua naturale non gassata. Vi verrà anche chiesto di segnalare l'eventuale comparsa di disturbi addominali di qualunque tipo.

Pap Test - HPV

- Periodo in assenza di mestruazione (**dal 10 al 21 giorno** contando dal primo giorno dell'ultima mestruazione)
- Astenersi da rapporti sessuali (anche protetti) per le **48 ore** precedenti l'esame
- Non utilizzare creme, lavande e ovuli vaginali per le **48 ore** precedenti l'esame

Tampone faringeo

(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Da eseguire a digiuno da almeno 3 ore (è sconsigliato assumere anche acqua o altre bevande).