CITTÀ di PESARO
laboratorio
analisi chimico cliniche
microbiologiche allergologiche
intolleranze alimentari

LABORATORIO CITTÁ DI PESARO

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornato al 08/10/2026

Indice

1. INTRODUZIONE 3
1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi 3
1.2 A che cosa serve la Carta dei Servizi 3
2. IL LABORATORIO 3
2.1 Personale 4
2.2 Orari di Apertura 5
2.3 Accettazione e Prelievi 5
2.4 Prelievi a domicilio 6
2.5 Contatti 6
2.6 Accesso alla struttura 6
2.7 Modalità di pagamento 7
2.8 Ritiro referti 7
2.9 Questionario di soddisfazione 8
2.10 Segnalazioni e Reclami 8
3. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE 9
4. POLITICA PER LA QUALITÁ 10
5. MODALITÀ DI RACCOLTA CAMPIONI E DI ESECUZIONE DEGLI ESAMI 11
6. STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI 17
7. SICUREZZA 17
8. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 18

1. INTRODUZIONE

1.1 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 la stessa nell'impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi a disposizione.

1.2 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 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
- Esame delle urine
- Allergologia
- Intolleranze alimentari
- Breath test lattosio, glucosio e lattulosio
- Breath test urea (per Helicobacter Pylori)
- Citologia
- Biologia Molecolare

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, alla 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)
- AMES CENTRO DIAGNOSTICO STRUMENTALE – Via Padre C. Fico 24, 80013 Casal-nuovo di Napoli (NA)
- GENOMICA – Via Arduino 38, 00162 Roma

- IMBIO Lab- Via Sidoni 1, 20129 Milano

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. Si precisa che alcune prestazioni di alta specialistica vengono erogate a pagamento indipendentemente dalla disponibilità del budget.

2.1 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 Michela Lapi

Clinical Risk Manager
Dott.ssa Martina Filippini

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 Fanelli Angelica
Sig.ra Debora Cariaggi
Dott.ssa Elena de Maximy
Dott.ssa Nicoletta Rossi

Amministrazione/Segreteria
Sig.ra Desimoni Francesca
Sig.ra Marinela Toflia
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 competente professionali, innovazioni tecnologiche ed organizzative, competenze relazionali e promozione della salute.

2.2 Orari di Apertura

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

Dal Lunedì al Venerdì	07:00 – 10:00 con SSN 10:30 – 12:00 in libera professione
Sabato	07:00 – 11:00
Lunedi, Mercoledì, Venerdì pomeriggio	16:00 – 18:00 in libera professione

Non è richiesta la prenotazione fatta eccezione per:

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

Le richieste urgenti, per le ore 12:00, vengono eseguite con priorità rispetto alla normale routine ad un costo aggiuntivo di 5 euro, se si tratta di un esame solo, o 10 euro per più esami. Gli esami beta-HCG e TROPONINA I sono sempre consegnati entro la giornata senza costi aggiuntivi.

Gli esami eseguibili in urgenza sono: emocromo, esame chimico-fisico delle urine, esami di coagulazione (pt, ptt, fibrinogeno, antitrombina) e i principali esami di chimica-clinica (esempio creatinina, azotemia, elettroliti..).

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

2.3 Accettazione e Prelievi

Le attività di accettazione sono curate dal nostro Personale che si occupa di registrare i dati del paziente e di accettare i campioni biologici che sono stati eventualmente raccolti. È necessario portare con sè 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, specificando eventuali diritti di esenzione
- elenco degli esami richiesti
- quesito diagnostico
- nome del medico
- data

É 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.

2.4 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 Paglialunga Alessandra, Dott. Tabara Stefan, Dott.ssa Radi Anna, Dott.ssa Fanelli Angelica, Dott. Silvestri Matteo.

Tale servizio è prenotabile recandosi in segreteria negli orari di apertura o telefonando al numero 389 201 00 87 dalle 09:00 alle 12:00 dal lunedì al sabato, dalle 16:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì. Al momento della prenotazione saranno richiesti nome e cognome del Paziente, indirizzo, recapito telefonico e impegnative.

2.5 Contatti

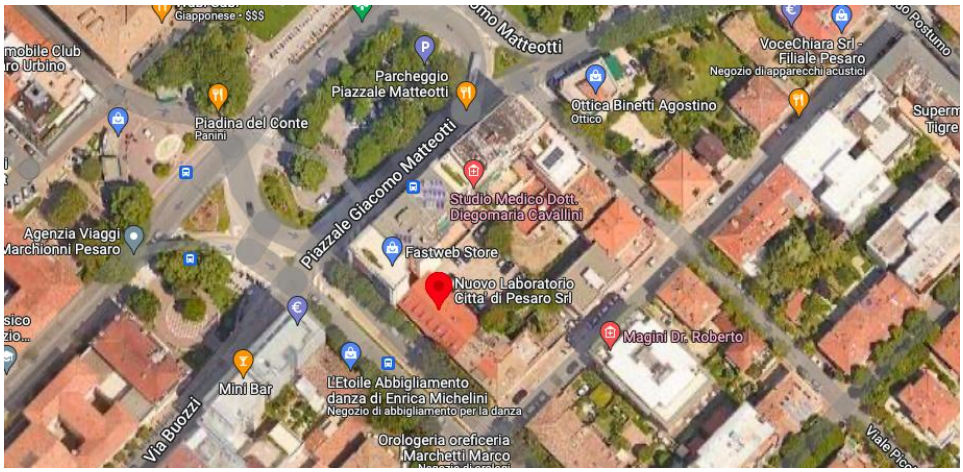
Per qualsiasi informazione è possibile contattare telefonicamente il Laboratorio al seguente numero: **0721 31215** dalle 9:00 alle 12:30 dal Lunedì al Sabato e dalle 16:00 alle 18:30 dal Lunedì al Venerdì.

Oppure:
Web: https://www.laboratoriocittadipesaro.it
E-mail: info@laboratoriocittadipesaro.it

2.6 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.



2.7 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, ad esclusione del circuito American Express.

2.8 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 40 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	

Nei mesi di **Giugno-Luglio-Agosto**, i giorni e gli orari stabiliti per il ritiro referti subiscono alcune variazioni:

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Lunedì-Mercoledì-Venerdì	10:30 – 12:30	16:00-18:30
Martedì-Giovedì-Sabato	10:30 – 12:30	

È attiva una procedura dedicata alla trasmissione tempestiva degli esiti in caso di valori o risultati critici, sia all'Utente che ha richiesto l'esame, sia al suo Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta, qualora sia stata fornita l'autorizzazione.

I referti vengono conservati per il periodo previsto dalla normativa vigente. Una copia può essere richiesta in qualsiasi momento da chi ha usufruito della prestazione, mediante semplice richiesta orale e senza alcun costo aggiuntivo.

2.9 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.

2.10 Segnalazioni e Reclami

Il Laboratorio considera le segnalazioni uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo della qualità. Utenti, familiari o rappresentanti, medici invianti e strutture committenti possono presentare reclami, segnalazioni, suggerimenti o elogi su qualsiasi fase del servizio: accettazione, prelievo, gestione dei campioni, esecuzione delle analisi, refertazione e consegna dei referti, tempi di attesa, informazioni ricevute, privacy e comportamento del personale.

Modalità di presentazione

La segnalazione può essere presentata:

- in forma scritta, con il modulo M12PG02 "Reclami, segnalazioni, suggerimenti, elogi", disponibile all'accettazione (con cassetta di raccolta collocata in sala d'attesa) o scaricabile dal sito internet, anche via posta elettronica e in forma anonima;
- in forma verbale, al personale di accettazione, al Responsabile Qualità o alla Direzione, che la trascrive sul modulo.

Gestione e tempi di risposta
Ogni segnalazione è registrata e presa in carico dal Responsabile Qualità, che fornisce un primo riscontro entro 8 giorni. Per i reclami viene avviata un'indagine conclusa con risposta scritta entro 30 giorni. Se il reclamo riguarda un risultato o un referto, la Direzione valuta il caso e, se necessario, dispone verifica dei dati, ripetizione dell'esame o nuovo prelievo senza oneri per l'utente. Se servono tempi più lunghi, il segnalante è informato sullo stato della pratica.

Comunicazione degli esiti e miglioramento
Decisioni e azioni adottate sono comunicate al segnalante, se sono disponibili i recapiti; altrimenti gli esiti di interesse generale sono resi noti in bacheca o sul sito. La Direzione analizza periodicamente le segnalazioni, anche in sede di riesame, e, se necessario, apre non conformità e avvia azioni correttive e preventive, verificandone l'efficacia.

Tutela dei dati
I dati personali del segnalante sono trattati con riservatezza ai sensi del GDPR (Reg. UE 2016/679). La segnalazione non comporta alcuna conseguenza negativa per l'utente o i suoi rappresentanti, né sulle prestazioni erogate.

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 QUALITÁ

Il Laboratorio 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;
- garantire il rispetto della 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.

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 CHIMICO-FISICO E MORFOLOGICO DELLE URINE
Materiale per la raccolta
Contenitore di plastica con tappo a vite o provetta, che possono essere ritirati gratuitamente in laboratorio o acquistati in farmacia.
Modalità di raccolta
Raccogliere un campione di **urine del primo mattino**, o che abbia avuto una permanenza in vescica di almeno 4 ore, possibilmente a digiuno e prima di iniziare attività fisica. Astenersi dai rapporti sessuali nelle 12 h antecedenti l'esame.
Dopo essersi lavati accuratamente mani e genitali, **eliminare il primo mitto, raccogliendo il mitto intermedio**; apporre nel contenitore un'etichetta con i dati anagrafici e consegnare il campione nel più breve tempo possibile, entro le ore 10:00. Segnalare sempre eventuali patologie o interventi urologici maggiori; in presenza di urine con pigmenti anomali, specificare l'assunzione di farmaci o di alimenti particolari. Per le donne è necessario evitare la raccolta nel periodo mestruale e nei 2/3 giorni successivi.
(Linee Guida SIMeL, SIBioC, GSEU)

URINOCOLTURA
(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)
Procedura standard
Materiale per la raccolta
Contenitore di plastica sterile con tappo a vite
Modalità di raccolta

- Lavare accuratamente i genitali con acqua e sapone
- Risciacquare con acqua corrente ed asciugare, possibilmente con un fazzolettino di carta (tipo Kleenex) pulito
- **Urinare scartando il primo mitto di urina (circa 20ml)**. Raccogliere le urine alla **prima minzione del mattino** o almeno 4 ore dopo l'ultima minzione

- Raccogliere **il mitto intermedio** nell'apposito contenitore sterile con tappo a vite (almeno 10 mL) cercando di non bagnare i bordi e di non contaminarli con le mani
- Eliminare l'ultima parte della minzione
- Consegnare al laboratorio nel più breve tempo possibile (consigliabile entro 1 h).

(Linee Guida SIMeL, SIBioC, GSEU)

Raccolta mediante sacchetto di plastica adesivo (neonati o pz incontinenti)

Materiale per la raccolta

Sacchetto di plastica adesivo sterile

Modalità di raccolta

- Detergere accuratamente la regione sovrapubica e perianale e i genitali esterni con acqua e sapone, risciacquare ed asciugare
- Applicare il sacchetto facendolo aderire al perineo e alla regione sovrapubica
- Una volta avvenuta la minzione, rimuovere il sacchetto e chiuderlo accuratamente
- Non lasciare adeso il sacchetto per più di 30 minuti. Se necessario, procedere alla sostituzione del sacchetto, ripetendo la detersione
- Inviare entro 1 ora in laboratorio il campione di urina chiuso nel sacchetto, senza travasare in altro contenitore.

(Linee Guida SIMeL, SIBioC, GSEU)

RACCOLTA URINE I MITTO PER TAMPONE URETRALE

Materiale per la raccolta

Contenitore di plastica sterile con tappo a vite

Modalità di raccolta

Il pz non deve aver eseguito terapia antibiotica da almeno una settimana.
Lavarsi accuratamente mani e genitali esterni con acqua e sapone neutro, risciacquando bene. Urinare direttamente nel contenitore sterile, raccogliendo la primissima parte dell'urina emessa. Chiudere accuratamente il barattolo e consegnare al laboratorio nel minor tempo possibile (idealmente1-2h).
Raccogliere preferibilmente la prima urina del mattino, o almeno 3 h dopo l'ultima minzione.
(Linee Guida AMCLI Ottobre 2015)

Prova immunologica di gravidanza (su urine)

Materiale per la raccolta

Contenitore di plastica con tappo a vite o provetta che possono essere ritirati gratuitamente in laboratorio o acquistati in farmacia.

Modalità di raccolta

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

Raccolta urine delle 24 ore

Materiale per la raccolta

Contenitore per la raccolta delle urine delle 24h da acquistare in farmacia.

Modalità di raccolta

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.
Per esami particolari, come metanefrine urinarie, porfirine urinarie, serotonina urinaria ecc.. si consiglia di chiedere informazioni al personale di segreteria.

Raccolta urine per esame CITOLOGICO
Materiale per la raccolta
3 contenitori con conservante forniti dal laboratorio
Modalità di raccolta
Scartare le prime urine del mattino, raccogliere la seconda minzione nel contenitore con conservante fornito in precedenza. È necessario raccogliere un campione al giorno per tre giorni alterni (un giorno sì e un giorno no). I campioni così raccolti devono essere conservati, preferibilmente in luogo fresco e asciutto lontano da fonti di calore, 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
Materiale per la raccolta
Contenitore di plastica per feci
Modalità di raccolta
Raccogliere una piccola quantità di feci e porla in un contenitore pulito che può essere ritirato in laboratorio gratuitamente o acquistato in farmacia. Consegnare in laboratorio entro le ore 11:00.

Feci: esame per la ricerca degli ossiuri (SCOTCH TEST)
Materiale per la raccolta
2 vetrini forniti dal laboratorio
Modalità di raccolta
1. Effettuare l'esame al mattino presto prima di andare in bagno
2. Prendere un pezzo di scotch trasparente (tipo lucido non opaco) della lunghezza del vetrino fornito dal laboratorio
   N.B.: Evitare di toccare con le mani il lato adesivo nella zona centrale dello scotch
3. Con lo scotch tamponare la zona circostante l'orifizio anale oppure farlo aderire in corrispondenza dell'orifizio stesso per 5 minuti
4. Trasferire lo scotch sul vetrino, facendo aderire il lato che è servito per eseguire l'esame
5. Consegnare il vetrino al laboratorio entro le ore 11:00
6. Si consiglia di testare almeno 2 campioni per evitare di incorrere in falsi negativi

Feci: esame per la ricerca del sangue occulto
Materiale per la raccolta
Contenitore di plastica per feci
Modalità di raccolta
Raccogliere una piccola quantità di feci e porla in un contenitore pulito che può essere ritirato in laboratorio gratuitamente o acquistato in farmacia. L'esame è specifico per il sangue umano, quindi non è necessaria alcuna dieta mentre è opportuno evitare la raccolta quando sono in atto sanguinamenti dovuti ad emorroidi o il periodo mestruale. Consegnare in laboratorio entro le ore 11:00.

Feci: esame colturale (coprocoltura)
(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)
Materiale per la raccolta
Contenitore di plastica trasparente per coprocoltura
Modalità di raccolta

1. Emettere le feci su una superficie asciutta e ben pulita
2. Riempire con la palettina l'apposito contenitore per metà della sua capacità
3. Consegnare in laboratorio entro le ore 11:00

Tampone uretrale
(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)
È necessario eseguire un'adeguata igiene intima ed 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 igiene intima 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.

Pap Test – Tampone per HPV

- Da eseguirsi 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).

Espettorato
(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)
Materiale per la raccolta
Contenitore sterile di plastica a bocca larga con tappo a vite
Modalità di raccolta

1. Eseguire la raccolta al mattino a digiuno
2. Effettuare una pulizia adeguata del cavo orale e gargarismi con acqua distillata sterile
3. Raccogliere l'espettorato nel contenitore sterile
4. Consegnare al più presto il campione in laboratorio

Tutte le indagini batteriologiche (spermiocoltura, tampone oculare, tampone auricolare, tampone cutaneo ecc.) NON vanno eseguite in corso di terapia antibiotica (né locale né sistemica).

Esame del liquido seminale

Materiale per la raccolta
Contenitore di plastica a bocca larga con tappo a vite
Modalità di raccolta
Il paziente è invitato ad attenersi scrupolosamente alle seguenti norme (secondo WHO 2021):

- La raccolta deve essere eseguita la mattina. È possibile effettuare la raccolta a casa purché si consegni il campione **entro 30 minuti.** In questo caso vanno **evitati sbalzi di temperatura** (il campione va protetto da temperature inferiori a 20 °C e superiori a 40 °C). **È comunque consigliabile eseguire la raccolta** in sede al fine di evitare tali sbalzi termici.
- Osservare un'astinenza sessuale compresa tra **3 e 5 giorni** (o comunque per un periodo non inferiore ai 2 e non superiore ai 7 giorni) .
- Il campione va raccolto per masturbazione.
- E' necessario lavarsi accuratamente le mani e i genitali prima della raccolta.
- Il campione va **raccolto per intero** nell'apposito contenitore sterile da urinocoltura. **Qualora si fossero verificate perdite del campione segnalarlo al laboratorio.**
- Per una buona riuscita dell'esame è necessario non avere avuto episodi febbrili da almeno 2 mesi, né assumere antibiotici da almeno 7 giorni: infezioni virali, episodi febbrili e/o l'assunzione di antibiotici o farmaci in generale possono **modificare temporaneamente** la qualità del liquido seminale.

Nel caso si raccolga il campione a casa:

Sul contenitore sterile deve essere riportata la data della raccolta, nome e cognome del paziente, l'orario della raccolta e i giorni di astinenza.

- **L'esame si esegue previa prenotazione.**

Curva glicemica
Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo di sangue, tramite il quale si valuta la glicemia basale. Se quest'ultima rientra nei range stabiliti dalle linee guida SIBioC, si procede all'assunzione di 75 gr di glucosio e saranno effettuati altri 2 prelievi, a distanza di un'ora l'uno dall'altro, per le donne in gravidanza. Solo 1 prelievo dopo 2 ore per gli uomini e le donne non in gravidanza (salvo diversa indicazione medica).
L'esame si esegue senza prenotazione.

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 leggera 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.

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 e procinetici (omeprazolo, lansoprazolo, pantoprazolo, ecc.) per almeno 4 settimane prima dell'esame.
- Circa 2 giorni di sospensione dei gastroprotettori (Gaviscon, Maalox, ecc.)
- È preferibile non fumare né prima né durante il test

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 leggera 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.

Per qualsiasi dubbio o precisazione rivolgersi al personale di segreteria.

6. STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il Laboratorio Città di Pesaro, per garantire qualità e affidabilità sempre elevate, applica un rigoroso programma quotidiano di **Controllo di Qualità Interno (CQI)**. Questo controllo viene effettuato utilizzando sieri di riferimento che permettono di verificare la precisione e la stabilità degli strumenti e delle metodiche analitiche.

Tutte le analisi che presentano valori al di fuori dei range di riferimento vengono ripetute automaticamente, così da confermare l'esattezza del risultato prima della refertazione.

Il Laboratorio partecipa inoltre in modo sistematico ai **Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ)**. In questo caso, l'operatore incaricato riceve sieri di controllo con valori ignoti, forniti da aziende specializzate o da laboratori autorizzati. Dopo aver eseguito le analisi richieste, i risultati vengono inviati all'ente fornitore, che verifica la loro conformità ai valori attesi e restituisce al Laboratorio un report di valutazione.

Cosa significano CQI e VEQ

- **CQI – Controllo di Qualità Interno** È un controllo interno, svolto ogni giorno, che permette di verificare che gli strumenti funzionino correttamente e che i risultati siano affidabili. Garantisce che ogni analisi venga eseguita in condizioni ottimali.
- **VEQ – Valutazione Esterna della Qualità** È un controllo esterno, indipendente, che confronta i risultati del Laboratorio con quelli di molti altri centri italiani. Serve a verificare che le prestazioni analitiche siano in linea con gli standard nazionali e internazionali.

Grazie a questi due livelli di controllo, l'Utente può contare su risultati precisi, verificati e conformi agli standard di qualità richiesti per la Medicina di Laboratorio.

7. SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.Lgs 81/08.

8. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Il **Laboratorio Città di Pesaro** è orientato al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze degli utenti. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese. A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree. Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che il **Laboratorio Città di Pesaro** si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti. Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità e Accoglienza	**Orari di Apertura (eccetto festivi e periodi di ferie)** Prelievi con il SSN: dal lunedì al venerdì dalle 7,00 alle 10,00 - il sabato dalle 7:00 alle 11:00 Prelievi in libera professione: dal lunedì al venerdì dalle 10,30 alle 12,00 – lunedì, mercoledì e venerdì pomeriggio dalle 16:00 alle 18:00 Ritiro referti: dal lunedì al sabato dalle 10,30 alle 12,30 e dal lunedì al venerdì dalle 16,00 alle 18,30. Ritiro referti - orario estivo: dal lunedì al sabato dalle 10,30 alle 12,30 e dal lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16,00 alle 18,30.	/	100% rispettato
Accessibilità e Accoglienza	**Accoglienza** Tempi medi di attesa prenotare la prestazione	min	0 Non è richiesta prenotazione
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio - Tempi di Attesa** Tempo medio di attesa per l'accettazione (ore 8:00)	min	15
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio - Tempi di Attesa** Tempo medio di attesa per il prelievo (ore 8:00)	min	5
Erogazione servizio	**Tempestività** Tempo di consegna referti (esami urgenti)	gg	In mattinata
Erogazione servizio	**Tempestività** Tempo medio di consegna referti (esami standard eseguiti in laboratorio)	gg	1
Erogazione servizio	**Tempestività** Tempo medio di consegna referti (esami standard affidati in service)	gg	5
Erogazione servizio	**Tempestività** Referti consegnati entro i tempi prestabiliti	%	> 95%
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio** Tasso di ripetizione esami / n. prelievi	%	< 0,1%
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio** Percentuale Esiti VEQ conformi/Esiti totali	%	> 95%

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	STANDARD DI QUALITA'
Erogazione servizio	**Tempestiva comunicazione dei valori critici** (comunicazione tempestiva all'utente / medico di medicina generale circa la rilevazione di parametri critici fuori range)	/	Max entro le ore 14:00 del giorno in cui viene eseguito il prelievo
Erogazione servizio	**Gestione rischio clinico** (n° eventi avversi)	n	< 20
Sicurezza e Riservatezza	**Sicurezza dei Dati** Incidenti di violazione dei dati	n	0
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Gestione Reclami** Tempo di risposta ai reclami	gg	< 8
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Soddisfazione utenti** Percentuale di utenti soddisfatti (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	> 90%