



## **Semeion lab snc**

**Laboratorio di analisi cliniche, immunoenzimatiche e microbiologiche.**

**Accreditato S.S.N. Attività Pre e post analitica.**

Sant'Anastasia (Na) 80048 p.zza Cattaneo,12 tel e fax 0815305758 3281805836

email: [semeionlab@alice.it](mailto:semeionlab@alice.it) semeionlab@pec.it sito web: [www.semeionlab.it](http://www.semeionlab.it)

## **Carta dei Servizi**

**Redatta ai sensi della L.R. 369 del 27/03/2010**

**Data Aggiornamento: 01.10.2017**

**Rev. 14**

## 1) La Carta dei Servizi.

Il Laboratorio di Analisi Cliniche “**Semeion lab**”, in precedenza in conformità al D.P.C.M. 19/05/95 e rispondendo alle normative in materia di accreditamento delle strutture sanitarie (delibere n° 3958 del 7 agosto 2001 e 7301 del 31 dicembre 2001 della Giunta Regionale della Campania), con particolare riferimento ai “requisiti minimi organizzativi”, recependo in pieno le Direttive della “*Carta dei diritti del malato dell’Unione Europea*” siglate a Bruxelles il 5 novembre 2002 ed in perfetto accordo con il Regolamento di attuazione delle normative relative all’accreditamento definitivo elaborato dalla G.R. della Campania del 06/06/2007, adesso Spoke nell’ambito dell’Aggregazione definita I Lab scarl, in ottemperanza al Decreto n 109 del 19/11/2013 e successivi, ha elaborato questo documento che descrive i servizi e le prestazioni offerte dal Centro.

Il decreto legge 12 maggio 1995 n 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273 prevede l’adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie “Carte dei servizi”. Lo ‘schema generale di riferimento’, per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art 28.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

La Regione Campania con deliberazione n 2100 del 31.12.2008, che istituisce l’Osservatorio per la promozione della Carta dei Servizi, identifica la Carta stessa come sistema di garanzia e di qualità del servizio, che vede come momento essenziale la partecipazione ed il controllo da parte del cittadino. Con successivo Decreto n 39 del 4.3.2009 è stato istituito un Comitato regionale con funzione di sostenere e promuovere l’attività dell’Osservatorio.

Costituiscono obiettivi delle presenti linee guida lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della carta a conoscenza di tutti i soggetti interessati.

La Carta dei servizi configurandosi come “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell’amministrazione che l’adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell’utente.

## **A) Descrizione e Normativa.**

Il Laboratorio di Analisi Cliniche “**Semeion lab**” divenuto Punto Prelievo nell’ambito dell’aggregazione consortile I Lab scarl, è attivo nel settore della diagnostica di laboratorio dal 1983.

E’ laboratorio di preparazione e di fase pre e post analitica, come da segnalazione di inizio attività datata 14/10/2016 e notificata al Comune di S.Anastasia con protocollo n 28031 del 14/10/2016 e successiva Dichiarazione sostitutiva di Atto Notorio notificata all’Azienda Sanitaria ASLNapoli 3 sud, alla Regione Campania, alla SO.RE.SA mediante pec datata 24/02/2017

Ogni normativa vigente in materia (Delibere G.R. della Campania 3958 del 07/08/01, 7301 del 31/12/2001, 518 del 07/02/2003, D.Lgs 81/2008, D.Lgs 106/2009, 462/01, 196/2003 , Decreto 109 del 19/11/2013 e successive modifiche ed integrazioni) che interessa il settore specifico dei centri e dei laboratori di diagnostica è rispettata in ogni sua parte a garanzia di sicurezza e serietà della struttura nei riguardi dell’utenza, del proprio personale e della qualità ottimale del lavoro.

## B) Revisioni ed Aggiornamenti della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi viene revisionata ed aggiornata ogni qualvolta vi sono dei cambiamenti e dei miglioramenti che riguardano le attività e l'organizzazione del nostro Centro, dal momento che è di vitale importanza far conoscere alla nostra utenza ogni modifica ed ogni variazione delle nostre azioni.. Tutto ciò per la trasparenza e la chiarezza che deve sempre contraddistinguere chi opera in campo sanitario e vuole ottenere il consenso e l'approvazione di coloro che usufruiscono della nostra opera.

Numero delle Revisioni	Data della Revisione	Motivo
Inizio Aggiornamento	13/12/2007	Prima nuova stesura con miglioramento della vecchia Carta dei Servizi
Revisione 1	30/03/2008	Ottimizzazione e miglioramento risorse tecniche Nuovo software di gestione
Revisione 2	31/12/2008	Ottimizzazione e miglioramento risorse tecniche
Revisione 3	30/06/2009	Ottimizzazione e miglioramento risorse tecniche
Revisione 4	31/12/2009	Ottimizzazione e miglioramento risorse tecniche
Revisione 5	18/06/2010	Adeguamento d.r. 369 del 23.03.2010
Revisione 6	23/06/2011	Inserimento tabella partecipazione alla spesa
Revisione 7	13/07/2012	Adeguamento normativo
Revisione 8	01/11/2012	Cambio nominativo Amministratore
Revisione 9	15/04/2013	Aggiornamento
Revisione 10	18/02/2014	Aggiornamento
Revisione 11	18/02/2015	Aggiornamento
Revisione 12	30.03.2016	Aggiornamento
Revisione 13	01.04.2017	Attività spoke-punto prelievo
Revisione 14	01.10.2017	Revisione orari di apertura

## **2) Politiche per la Qualità.**

La funzione e lo scopo del Laboratorio “Semeion lab” è l'erogazione di un servizio di diagnostica clinica nel campo delle analisi cliniche, immunoenzimatiche e microbiologiche.

La Direzione ha posto come politica di qualità la soddisfazione del cliente, attraverso l'erogazione di un servizio con Elevato Standard Qualitativo.

La Direzione imposta le attività del Centro:

- ✓ Nel pieno rispetto delle direttive legislative in campo sanitario;
- ✓ In conformità alle normative volontarie ISO 9001: 2008;
- ✓ Osservando definite modalità nell'esecuzione delle prove;
- ✓ Assistendo i clienti in tutte le fasi diagnostiche;
- ✓ Effettuando verifiche e revisione del proprio sistema Qualità;
- ✓ Svolgendo una gestione efficace ed efficiente della struttura

Per tenere fede alle politiche definite, la Direzione stabilisce annualmente obiettivi operativi verificandone l'andamento mediante indicatori. Gestisce quindi le azioni che ne rendano possibile la realizzazione.

Tutto il personale del Centro è coinvolto nella diffusione delle politiche della Qualità e nella determinazione degli obiettivi Qualità definiti.

La direzione del Centro assicura che le risorse umane utilizzate sono indipendenti da pressioni di qualsiasi tipo che possano influenzare il loro giudizio tecnico nella esecuzione delle prove e che vengono osservati solo i metodi di prova omologati dal Laboratorio.

### **3) Come si arriva al Laboratorio Semeion.**

Il Laboratorio è ubicato in Sant'Anastasia provincia di Napoli alla P.zza Cattaneo,12.

Per chi proviene da Napoli con l'auto, dalla tangenziale ci si immette sul raccordo mediano fino all'uscita "Paesi vesuviani", oppure, prima di questa uscita, ci si immette sulla s.p.268 girando a destra direzione Cercola e ,poi, subito alla seconda uscita direzione S. Giuseppe Vesuviano; la si percorre fino all'uscita di Sant'Anastasia. In entrambi i casi ci si immette sulla provinciale via Pomigliano direzione Sant'Anastasia ; si prosegue per via Roma oltre il passaggio a livello e subito a destra all'incrocio per via A.D'Auria; al successivo incrocio con via M.De Rosa, si gira a destra in Piazza Cattaneo, a senso unico si oltrepassa la stazione della Circumvesuviana di Sant'Anastasia e subito dopo il Ristorante Hotel dei Baroni si arriva al Laboratorio, ubicato all'interno del Condominio "Centro Città" al numero civico 12.

Per chi arriva in treno, la Stazione della Circumvesuviana di Sant'Anastasia è ubicata proprio nei pressi del Laboratorio.

#### **4) L'azienda.**

##### **4.1) Tipologia aziendale.**

**Azienda** : SEMEION LAB snc

**Sede sociale** : Sant'Anastasia (Na) - piazza Cattaneo,12

**Iscrizione tribunale di Napoli** : 518/82

**Iscrizione CCIAA di Napoli** : 338941

**Codice Istat** : 85141

**Rappresentante legale** : Coppola Vincenzo

**Sede dell'azienda** : Sant'Anastasia (Na) - piazza Cattaneo,12

**Attività svolta o esercitata** : Laboratorio di fase pre e post analisi

**Responsabile** : Dott.ssa Fornaro Francesca

**Responsabile del servizio di prevenzione e protezione** : Dott.ssa Fornaro Francesca

**Numero delle persone dipendenti dall'azienda** : tre

**Numero delle persone addette all'unità produttiva** : quattro

**Superficie Laboratorio** : mq 120,55

**Sito web** : [www.semeionlab.it](http://www.semeionlab.it)

**E mail** : [semeionlab@alice.it](mailto:semeionlab@alice.it)

**E mail pec** : semeionlab@pec.it

#### 4.2) Settore di attività.

Il Laboratorio di Analisi Cliniche Spoke “**Semeion lab**”, facente parte dell’aggregazione “**I – Lab**” scarl, è attivo nel settore della diagnostica dal 1983 e, a far data da 01/04/2017 sulla base di richiesta di una segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) presentata e regolarmente protocollata al Comune di S.Anastasia in data 14/10/2016, esercita attività di fase pre e post analitica – spoke.

Vi lavora personale altamente qualificato, continuamente aggiornato che opera, in maniera, ottimale, seguendo percorsi e procedure standardizzati e continuamente aggiornati. Questi sistemi integrati garantiscono affidabilità, accuratezza e precisione dei risultati.

Ogni procedura dalle modalità di informazione all’utenza, dell’accettazione informatizzata, al prelievo, all’esecuzione della preparazione dei campioni, della centrifugazione, alla conservazione degli stessi, al trasporto verso il Laboratorio analitico, alla refertazione, all’archiviazione fino alla consegna sono sotto controllo di qualità.

Ogni normativa vigente (Delibere G.R. della Campania 3958 del 07/08/01, 7301 del 31/12/2001, 518 del 07/02/2003, D.D.L.L.626/1994, 46/1990, 196/2003, D. 109/13 e successivi) che interessa il settore specifico dei centri e dei laboratori di diagnostica è rispettata in ogni sua parte a garanzia di sicurezza e serietà della struttura nei riguardi dell’utenza, del proprio personale e della qualità ottimale del lavoro.



## 5) Gli Obiettivi Generali

### 5.1) Le politiche aziendali e gli obiettivi generali.

Il laboratorio di analisi cliniche “Semeion lab” persegue da sempre una politica rivolta alla prevenzione ed alla cura della salute attraverso un servizio ineccepibile da parte di professionisti preparati e qualificati che pongono al servizio dell’utenza la loro esperienza e la loro capacità. Esso rivolge la propria attenzione ad ogni cittadino e paziente sia nella valutazione globale dello stato di salute che nella determinazione di situazioni patologiche e/o parafisiologiche nel chiaro intendimento di favorirne la terapia e la cura.

Le attività del laboratorio sono mirate e tese a sviluppare continui approfondimenti in materia sanitaria, migliorando e approfondendo le conoscenze dei propri operatori in ognuna delle materie e delle metodologie diagnostiche ed analitiche connesse alle diverse patologie.

Il Laboratorio Semeion fa parte dell’aggregazione “I Lab” scarl consortile nato dall’associazione di più strutture che agiscono in un sistema organizzativo di “HUB” e “SPOKE”.

La metodologia utilizzata unita ad una perfetta integrazione delle strutture e della comunicazione, unita alla elevata tecnologia delle apparecchiature, alla completezza degli atti e alla grande capacità professionale, fanno del nostro laboratorio e dell’intero Consorzio I Lab una realtà di primaria importanza e di grande affidabilità nell’attività di patologia clinica a sostegno della diagnosi e della cura delle diverse patologie.

**Il nostro obiettivo primario è da sempre la ricerca della qualità di un servizio che è teso ad offrire una garanzia totale nel campo delicato ed impegnativo della Diagnostica di laboratorio e per tale motivo sono ben definiti i campi di azione ed i metodi da adottare per il raggiungimento degli obiettivi.**

Il nostro Centro, dunque, tende costantemente alla piena soddisfazione del cliente attraverso l’erogazione di un servizio con elevato standard qualitativo ed in particolare si prefigge di :

- a) emettere una refertazione sempre più chiara e comprensibile sia al medico che al paziente
- b) fornire risultati sempre più accurati e precisi utilizzando attrezzature e strumenti all’avanguardia, automatizzati ed interfacciati onde ridurre al minimo l’errore umano ed i rischi per gli operatori;
- c) organizzare piani di controlli di qualità sia interni che esterni sempre più efficaci ed efficienti i in modo da ridurre al minimo possibile la probabilità di produrre risultati errati;
- d) ridurre al minimo i tempi di refertazione onde consentire al medico una sempre più veloce diagnosi;
- e) rendere la propria gestione efficace, efficiente, qualitativamente ottimale, nel pieno rispetto delle direttive legislative emanate in campo sanitario;
- f) osservare le corrette modalità tecniche nella esecuzione delle prove, dei piani di manutenzione e verifiche continue dei propri processi descritte nelle Istruzioni operative;

per tale ragione tutto il personale è coinvolto nella determinazione degli obiettivi Qualità del laboratorio, definiti annualmente, verificandone il raggiungimento nell’anno con l’uso di indicatori, nella revisione del sistema annualmente e nel lancio delle azioni correttive che ne rendano possibile la realizzazione.

Semeion lab laboratorio di analisi cliniche

## **5.2) Descrizione generale dell'attività e delle procedure del laboratorio.**

### ***L'attività.***

L'attività del laboratorio consiste nella fase pre e post analitica di preparazione alle analisi: Informazione all'utenza, Accettazione, Prelievo, Centrifugazione, Preparazione campioni, Conservazione, Trasporto, Refertazione, Consegna referti.

Le indagini analitiche quali-quantitative di parametri biochimici del corpo umano mediante prelievo di campioni e reperti clinici di materiale biologico (sangue, urine, feci, etc.) vengono effettuate presso il laboratorio di lavorazione I – Lab Consorzio, sito in Marigliano (Na) via XI settembre.

Il prelievo viene praticato in loco, dopo la preventiva accettazione del nominativo dell'utente da parte della segretaria e opportuna preparazione, da parte del medico prelevatore, utilizzando diversi tipi di contenitori (provette, contenitori per urine, etc.) per la custodia del materiale in attesa della preparazione e della successiva lavorazione.

Successivamente il materiale biologico prelevato e opportunamente codificato e numerato, insieme ai fogli di lavoro che riportano in sequenza ordinata i codici ed i nominativi in serie accettati in giornata, attraverso un rigoroso percorso viene preparato, centrifugato e conservato. Il trasporto presso il Laboratorio di Analisi avviene non appena sono terminate le operazioni pre analitiche.

L'accettazione viene effettuata mediante Database informatizzato presente via web, collegato in tempo reale con i computer presenti presso il sito di lavorazione ( I Lab Consorzio) e le stesse apparecchiature dedicate alla specifica lavorazione.

Alla fine del ciclo di lavorazione, i risultati arrivano direttamente al Database e con estrema precisione, dopo opportune vidimazioni da parte della Direzione Sanitaria del Consorzio I Lab ritornano in sala accettazione dello spoke (Laboratorio Semeion) per essere opportunamente refertati.

I referti, così approntati, vengono poi stampati, assemblati e sottoposti alla visione ed al controllo ulteriore del Responsabile Sanitario che li convalida apponendovi la propria firma.

### ***Il laboratorio-spoke.***

Il laboratorio è formato da sei locali, alcuni dei quali a loro volta suddivisi da strutture metalliche a seconda delle esigenze di lavoro. La porta d'accesso apre direttamente nella sala d'attesa in cui sono presenti nove posti a sedere, da questo si accede ad uno spazio – corridoio sul quale si aprono gli accessi ad un primo locale laboratorio di fase pre analitica che presenta una unica via di accesso ed una finestra, da questo si arriva ad un secondo locale laboratorio di Studio/Archiviazione con un'unica via di accesso ed una finestra; dal corridoio si accede alla Sala prelievo, all'Accettazione, alla Direzione, alle Toilette per gli utenti ed a quella del personale; infine all'ultimo locale studio. La Sala prelievo presenta un'unica via d'accesso ed una finestra, è separata dall'Accettazione e dalla Direzione da una parete divisoria in alluminio anodizzato. Il locale spazio/ accettazione è adeguato alle necessità.

Questo spazio presenta una seconda porta di ingresso che da direttamente su un terrazzo pavimentato che si affaccia sul retro dello stesso immobile e che funge da eventuale via di fuga.

La Direzione /Studio è un locale adeguato alle necessità.

Le toilettes sono in numero di due: una per gli utenti, corredata anche di accesso e struttura per diversamente abili e l'altra per il personale con antibagno e tazza separati da struttura in alluminio anodizzato.

Per rilevazioni più precise si rinvia alla piantina allegata.

Semeion lab laboratorio di analisi cliniche

Aereazione naturale è presente in ognuno dei luoghi destinati alla lavorazione.

La temperatura dei locali di lavoro è adeguata all'organismo umano durante i tempi di lavoro, tenuto conto anche del fatto che nessun posto di lavoro è fisso nell'arco del tempo di lavoro e che il lavoratore si sposta facilmente da una postazione all'altra nell'ambito del luogo di lavoro.

L'illuminazione naturale adeguata e sufficiente è presente in ognuno dei locali di lavoro e vi sono comunque, ulteriori dispositivi di illuminazione artificiali adeguati e a norma per la salute e il benessere dei lavoratori.

I pavimenti e le pareti sono in linoleum continui, sono esenti da protuberanze e cavità in soluzione di continuità e sono di materiale ignifugo facilmente lavabile secondo la normativa vigente.

Le finestre sono facilmente apribili e richiudibili, di apertura adeguata alla necessità degli ambienti. la porta di ingresso è sempre aperta e rappresenta una via di pronta uscita in caso di evacuazione;

E' presente una via di accesso secondaria che,attraverso pochi gradini da su un cortile che si affaccia sul retro dell'immobile, collegato a questo attraverso un cancello facilmente apribile.

L'accesso ai locali di lavorazione è vietato ai non addetti ai lavori e presentano porte chiuse in struttura metallica, facilmente individuabili da opportuna segnalazione scritta.

Nella valutazione globale del luogo di lavoro si evidenziano vie di circolazione interne e all'aperto che conducono facilmente verso l'uscita principale e secondaria di emergenza.

Un locale provvisto di armadietti per ognuno dei lavoratori è presente nel posto di lavoro.

I locali adibiti a toilettes sono in numero di due, entrambi dotati di gabinetto e lavabo con dispositivo di aereazione elettrico; lavabi sono presenti in ognuno dei luoghi di lavoro.

I banchi da lavoro sono in acciaio inox certificati ed a norma, facilmente lavabili.

Le apparecchiature di lavoro (Computer, Centrifughe) sono state scelte tenendo conto della salute e della sicurezza dei lavoratori, cioè prodotti con materiale isolante e di protezione da qualsiasi tipo di scariche elettriche.

Ognuna di esse è certificata, a norma ed è soggetta a verifica periodica (vedi all.).

La raccolta dei rifiuti speciali della lavorazione avviene nei soli locali riservati alla lavorazione stessa, e la conservazione ,dopo opportuno trattamento, avviene in una zona-contenitore presente in una parete fatta in muratura e con porta metallica.

L'impianto elettrico è a norma con relativa certificazione, è presente un gruppo batterie di continuità onde evitare, in caso di mancanza di corrente elettrica, l'arresto immediato delle attività di analisi con possibile danneggiamento delle reazioni chimiche in corso.

I dispositivi antiincendio in numero di due sono ben evidenti nei locali ed idoneamente ubicati; sono a norma con relativa certificazione e controllati periodicamente.

La raccolta dei rifiuti speciali solidi e liquidi avviene in appositi contenitori distribuiti nei locali di lavoro del laboratorio, il trattamento e la conservazione avviene in apposito locale attrezzato e chiuso all'esterno, lo smaltimento avviene mensilmente da parte di una società regolarmente autorizzata.

### ***L'apertura e l'accessibilità.***

L'accesso al laboratorio risponde alle esigenze dell'utenza,avendo fatto un'attenta analisi del territorio e delle abitudini della popolazione.

L'apertura del laboratorio è dalle ore 7,30 alle ore 12,00 e dalle ore 16,30 alle 17,30, tutti i giorni, dal lunedì al venerdì.

Il sabato è aperto dalle ore 9,00 alle ore 10,00 e si effettuano prelievi su prenotazione

### ***La continuità delle cure.***

Il laboratorio e il Consorzio I Lab garantiscono una continuità nella erogazione delle prestazioni per tutti i giorni feriali e in tutti i periodi dell'anno, eccezion fatta per i giorni delle ferie estive preventivamente comunicate all'utenza ed al Distretto Sanitario di appartenenza.

### ***L'accettazione e i tempi di attesa.***

L'accettazione avviene in maniera continua e costante in tempi brevissimi, nel pieno rispetto della privacy e con tempi adeguati all'espletamento delle formalità burocratiche iniziali, prima di passare all'esecuzione del prelievo. Durante l'accettazione che dura pochi minuti, si provvede alla raccolta dei dati anagrafici, alla raccolta degli esami richiesti, ed alla stampa di una doppia bolla di accettazione una delle quali viene consegnata al paziente per il ritiro del referto. Intanto, nella sala prelievo, in contemporanea avviene la stampa delle etichette da applicare sulle provette.

I tempi di attesa, prima dell'avvio della procedura di accettazione, sono di pochi minuti al massimo. Praticamente assenti tra accettazione ed esecuzione del prelievo. Il laboratorio non prevede liste di attesa e gli utenti vi si possono recare negli orari dettagliatamente esposti in sala d'attesa e all'esterno della porta di ingresso ed indicati nella Carta dei servizi.

### ***La privacy.***

Il Laboratorio, in ottemperanza alla normativa 196/03 "Legge sulla privacy", mette in atto tutte quelle procedure per garantire il rispetto assoluto delle norme vigenti.

Una nota informativa è esposta in sala d'attesa per la conoscenza diretta dell'utenza.

Immediatamente prima dell'accettazione, si provvede alla distribuzione del modello per l'informativa sulla privacy ed alla raccolta della firma del consenso per la raccolta ed il trattamento dei dati personali.

Ogni attività nel laboratorio avviene nel rispetto assoluto della privacy (vedi Documento sulla Privacy).

### ***Il prelievo.***

Il prelievo di sangue venoso avviene con siringhe e con sistema di aghi a farfalla e utilizzo di provette vacutainer prontamente etichettate e sigillate prima di essere movimentate nei locali di preparazione.

I campioni di sangue e di materiale biologico soggiornano, in sala prelievo, per il breve tempo necessario per l'avvio delle procedure analitiche.

L'orario per il prelievo è dalle ore 7,30 alle ore 11,30. In caso di urgenza e di necessità anche in orari diversi. Il sabato dalle ore 9,00 alle ore 10,00.

### ***La consegna del referto.***

La consegna del referto avviene dopo un giorno. In caso di urgenza anche in giornata.

Nel caso di ricerche analitiche di particolari procedure e tempi di espletamento, la consegna può avvenire qualche giorno più tardi.

L'orario di consegna è dalle ore 11,00 alle ore 12,00 e dalle 16,30 alle ore 17,30.

Il pagamento della fattura avviene alla consegna.

La consegna del referto avviene direttamente nelle mani dell'interessato e, solo in casi particolari, nelle mani di persona che presenti opportuna delega liberatoria da parte del diretto interessato. Il referto, dopo opportuna validazione con firma digitale, può essere inviato via mail all'indirizzo eventualmente rilasciato dall'utente.

Semeion lab laboratorio di analisi cliniche

### ***La conservazione del referto.***

Il salvataggio e la conservazione del referto avviene grazie ad un sistema di backup automatico giornaliero su sistema di supporto informatico plurimo differenziato, situato presso il server del Consorzio I Lab e protetto in maniera totale da qualsiasi evento interno ed esterno.

Il referto viene conservato per un anno dalla data dell'effettuazioni delle indagini analitiche.

### ***Le procedure.***

Il lavoro pre e post analitico del laboratorio è organizzato in ogni sua componente grazie alla presenza di personale qualificato e perfettamente integrato.

Al suo arrivo il cliente viene subito identificato e registrato con opportuna accettazione nel nostro sistema informatico dall'addetto all'accettazione. Viene, poi, invitato nella sala adibita all'effettuazione del prelievo. Una volta prelevato il campione, questo viene etichettato e numerato in attesa della preparazione al trasporto.

Al cliente viene consegnata una ricevuta con annotazione di nome e cognome, del codice cliente, della data del prelievo, quella della consegna ed eventuale cifra da corrispondere per gli esami richiesti.

Alla fine dei prelievi, i campioni seguono un percorso lineare di preparazione al fine di far arrivare al sito di lavorazione campioni già individuati, etichettati e pronti alla lavorazione.

Tutti i campioni vengono non solo numerati ma ricevono un codice che li accompagnerà per l'intero ciclo della lavorazione fino alla consegna delle analisi al cliente. Tale codice lo si legge in alto a destra sul referto sopra il nome del paziente. Esso consentirà in qualunque momento l'identificazione del paziente, gli esami che ha fatto e la data in cui questi esami sono stati fatti. In caso di reclami o dubbi la nostra direzione è a vostra completa disposizione per gli opportuni chiarimenti.

### ***La preparazione e la conservazione.***

Dopo il prelievo i campioni di sangue vengono opportunamente preparati attraverso una centrifugazione che serve alla separazione del siero dalla parte corpus colata. Una volta effettuata tale procedura, i campioni vengono conservati in frigorifero in attesa del successivo trasporto presso il sito di lavorazione.

Per le urine si procede all'opportuno versamento in provetta etichettata e pronta per la lavorazione. In caso di coltura di urine si provvede all'immediata semina su slide dedicati.

La conservazione di questi ultimi avviene in termostato in attesa del trasporto.

Il materiale biologico (tamponi, espettorati e feci) vengono opportunamente etichettati e preparati al trasporto.

### ***Il trasporto.***

Il trasporto dei campioni al sito di lavorazione I Lab avviene da parte di personale opportunamente autorizzato per tale procedura di trasporto. Il trasporto dei campioni avviene in opportuni contenitori di vario livello, predisposti ad esso e termostabili secondo normativa vigente (ADR 2009 e Circolari n 16 del 20/07/1994 e n 3 del 08/05/2003): un contenitore primario (provetta) sottovuoto con tappo sigillante; un contenitore secondario a tenuta stagna che serve a proteggere il contenitore primario; un contenitore terziario o esterno che funge da borsa da trasporto.

### ***L'appropriatezza delle prestazioni, la tutela e la verifica.***

La garanzia dell'appropriatezza delle prestazioni erogate dall'laboratorio è rappresentata dalle seguenti attività :

- 1) Informazione mediante la Carta dei Servizi per la corretta preparazione alle prestazioni;

- 2) Controllo di Qualità interno, con relative valutazioni e trattamento delle eventuali deviazioni;
- 3) Rispetto di tutte le procedure previste dai metodi analitici utilizzati, compreso la corretta gestione delle attrezzature;
- 4) Formazione continua di tutto il personale addetto.

Il “sistema” azienda viene continuamente controllato nelle sue parti più specifiche e ciò contribuisce al nostro “Servizio Qualità” tendente ad offrire al meglio le nostre prestazioni d'opera dando ulteriore sicurezza ai nostri clienti.

### ***L'attività analitica nell'Hub.***

L'attività di analisi viene effettuata presso il Consorzio I Lab.

Il laboratorio esegue ricerca analitica di base nel campo della biochimica clinica, dell'immunoenzimatica, dell'ematologia, e della microbiologia. Le operazioni di analisi vengono effettuate in giornata con apparecchiature all'avanguardia e secondo un'azione operativa e di controllo da parte di personale altamente specializzato e qualificato.

La maggior parte delle determinazioni analitiche vengono effettuate nel Consorzio I Lab, salvo alcune rare eccezioni che riguardano analisi particolari e scarsamente richieste che vengono eseguite in “service” con specifico laboratorio autorizzato.

Le attività analitiche vengono costantemente ed ogni giorno controllate attraverso l'utilizzo di sieri di controllo ed uno specifico controllo di qualità operato con struttura specializzata esterna.

### ***Le apparecchiature.***

Gli strumenti utilizzati per le determinazioni analitiche sono tutti all'avanguardia e tra i migliori apparecchi in campo sia nazionale che internazionale.

Sono per la maggior parte di tipo automatico con accesso random dei campioni e dunque rispondono ai requisiti tecnologici richiesti per un'alta definizione tecnologica e di qualità. Essi sono periodicamente testati e costantemente controllati in ognuna delle operazioni eseguite. Un programma di controllo e manutenzione è stabilito per ognuna delle apparecchiature e tutte presentano certificazione di conformità

### ***Le attrezzature.***

Le attrezzature utilizzate nel processo di fase pre analitica, dal prelievo di sangue, alla centrifugazione, rispondono ad elevati standard di qualità e favoriscono un percorso operativo facilitato e di grado elevato. Un programma di controllo e manutenzione è stabilito per ognuna delle attrezzature e tutte presentano certificazione di conformità.

### ***Il rischio e gli eventi avversi.***

Sono state poste in essere tutte le misure per la riduzione fino all'annullamento dei rischi di varia natura biologica, chimica e fisica e ciò al fine di tutelare gli addetti ai lavori e gli utenti del laboratorio. Sono state definite ed adottate procedure per la rilevazione degli eventi avversi e sono state approntate misure organizzative ed appropriate tecnologie per la riduzione e l'annullamento degli stessi ai fini della protezione collettiva e individuale, ai sensi della normativa in materia e dei D.Lgs. 626/94 e 242/96, D.M. 37/98 e 64/98 (vedi Documento sulla Sicurezza e Piano di Emergenza).

Continua è la formazione e l'informazione del personale.

### ***La rete informatica.***

L'accettazione viene fatta attraverso il database "J Lab" al computer, il che permette di avviare le procedure dall'accettazione alla refertazione fino all'archiviazione dei dati anagrafici e dei dati analitici.

Il database "J Lab" è direttamente collegato via rete alle apparecchiature per la determinazione analitica, in maniera tale che, non appena viene espletata l'attività di analisi, i dati ricavati vengono subito controllati, processati ed inviati alle apparecchiature che provvederanno alle determinazioni analitiche. Una volta definite le analisi, un processo inverso determinerà la lettura degli esami nel database "J Lab", la loro vidimazione e la definitiva refertazione.

### ***Il controllo dei dati analitici, la vidimazione e la refertazione .***

La vidimazione dei dati analitici avviene in varie fasi: un controllo informatico con una prima vidimazione da parte del personale-biologo responsabile dell'apparecchiatura e delle analisi di quell'apparecchiatura specifica e una seconda vidimazione da parte della Direzione Sanitaria del Consorzio I Lab. La definitiva vidimazione avviene, poi, all'atto della stampa del referto cartaceo da parte del responsabile del punto prelievo – spoke.

### ***La gestione delle necessità e delle urgenze.***

Il nostro Centro, nel pieno rispetto delle necessità legate alla gestione clinica del paziente da parte del Medico curante e nella grande volontà di favorire al massimo il rapporto umano tenendo in piena considerazione l'aspetto psicologico del paziente che si sottopone alla indagine diagnostica, assicura la consegna del referto anche nella stessa giornata del prelievo e della elaborazione dei dati analitici dopo gli opportuni controlli. La lavorazione e la refertazione di questi dati urgenti segue un percorso prioritario nel corso della giornata. Il referto, in caso di specifica richiesta, può essere inviato via e mail, all'indirizzo dell'utente che ne fa esplicita richiesta sottoscritta.

**6) Costi di partecipazione alla spesa.**

I cittadini con età inferiore a 6 anni o con età superiore a 65 anni, purché appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito annuale complessivo non superiore a € 36.151,98 lordi. L'esenzione si riferisce esclusivamente al soggetto interessato.	ESENTE pagamento ticket
Fascia di età intermedia (6-65 anni)	Paga fino a € 56,15 per impegnativa
I titolari di pensione sociale.	ESENTE
I titolari di pensione minima, di età superiore ai 60 anni, ed i familiari a carico, purché il reddito complessivo annuo del nucleo familiare, riferito all'anno precedente, sia inferiore a € 8.263,31, elevato a € 11.362,05 con il coniuge a carico, incrementato di € 516,46 per ogni figlio a carico;	ESENTE pagamento ticket
I disoccupati, regolarmente iscritti all'Ufficio di Collocamento, dopo essere stati occupati e licenziati, e loro familiari se il nucleo familiare ha un reddito, riferito all'anno precedente, inferiore a € 8.263,31, elevato a € 11.362,05 con il coniuge a carico, incrementato di € 516,46 per ogni figlio a carico (pagano il ticket coloro che sono in cerca di prima occupazione, anche se iscritti nelle liste di collocamento).	ESENTE
Patologie previste dal M.D. 01/02/1991 (e successive modifiche)	ESENTE per prestazioni correlate alla patologia. Paga fino a € 36,15 per impegnativa per le altre prestazioni
Invalidi di guerra con pensione diretta vitalizia ( I-V categoria) Invalidi per servizio ( I categoria) Invalidi civili al 100% Invalidi del lavoro ( I categoria)	ESENTE
Invalidi di guerra ( VI-VIII categoria)	ESENTE per prestazioni correlate all'invalidità. Paga fino a € 36,15 ad impegnativa per prestazioni non correlate all'invalidità
Patologie neoplastiche maligne e pazienti in attesa di trapianti di organi	ESENTE
Invalidi civili dal 67 al 99% Invalidi del lavoro dal 67 al 99% Invalidi per servizio ( II-VI categoria) Minori con indennità di frequenza Ciechi parziali e sordomuti	ESENTE



Invalidi del lavoro sotto i 2/3 Infortuni dell'INAIL e malattie professionali Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata Invalidi di servizio ( VI-VIII categoria)	ESENTE per prestazioni correlate alla patologia invalidante. Paga fino a € 36,15 ad impegnativa per le altre prestazioni
Donne in stato di gravidanza	Esenzione limitata alle prestazioni previste dal D.M. 10.09.98 Tutela della maternità L'esenzione per gravidanza è ottenibile se muniti del tesserino rilasciato dai Servizi della ASL ( es. Consultori familiari) della A.S.L.
Minori di 18 anni che si avviano all'attività sportiva	Esenti per gli accertamenti diagnostici all'idoneità agonistica. Paga fino a € 36,15 ad impegnativa per le prestazioni non correlate

\* al momento la struttura applica il nuovo tariffario regionale che prevede il pagamento da parte dei pazienti di una quota per singola impegnativa in base al codice di esenzione assegnato

## **7) Diritti e Doveri dell'utenza.**

### **7-1 I Diritti e i Doveri dell'utenza.**

Il nostro Laboratorio, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente e della “Carta dei Diritti del Malato” (vedi pag. 10) pone in essere tutte le procedure e le prerogative per accogliere in pieno le istanze dei diritti dell'utenza e, nello stesso tempo, pone precise indicazioni per favorire l'accettazione ed il rispetto dei doveri attraverso opportuna cartellonistica ed inviti specifici.

### **7.2 I Doveri dell'utenza.**

L'utente, all'atto dell'accesso nel Laboratorio, viene invitato al rispetto dell'attesa per favorire le operazioni di accettazione, di prelievo e di ritiro del referto.

Qualunque operazione viene definita e cadenzata dal controllo dell'addetto alla segreteria che invita a favorire la richiesta.

E' dovere dell'utenza attendere di essere invitato alla richiesta e di evitare di produrre qualsivoglia richiesta, se la segreteria è occupata da altra persona.

Le modalità sono le stesse in ognuna delle normali condizioni di accesso.

Nel caso di particolari situazioni o di interventi di particolare bisogno (es. di persone in seria necessità di urgenza di intervento), è dovere dell'utenza di favorire, nel caso, la precedenza all'espletamento delle operazioni di accettazione e prelievo.

### **7-3 Il Diritto al trattamento giusto e personalizzato.**

Il Laboratorio, nel pieno rispetto del trattamento personalizzato e giusto, in assenza di sofferenza e di dolore, pratica ogni azione mirata al raggiungimento di questo obiettivo. Le richieste vengono soddisfatte in ognuna delle esigenze particolari, in maniera idonea e con piena e totale partecipazione all'esigenza del caso, dall'espletamento del prelievo alla comunicazione dei risultati degli esami. Il prelievo viene praticato attraverso una pratica altamente ottimale, da personale altamente specializzato ed esperto nel favorire e raggiungere la completa assenza della benché minima sofferenza sia fisica che psicologica.

### **7-4 Il Diritto all'Informazione.**

Informazioni preventive sugli esami da eseguire, sul significato e la loro valutazione, sulle metodiche utilizzate viene effettuata con regolarità su richiesta dell'utenza. Nel pieno rispetto dei ruoli la valutazione richiesta viene, poi, rinviata al medico curante.

### **7-5 Il Diritto all'assenza del rischio ed alla sicurezza.**

Completa attenzione all'azzeramento di qualsivoglia rischio ed evento avverso che possa intervenire anche accidentalmente nella pratica giornaliera. Valutazione attenta della situazione e delle esigenze particolari viene praticata ad ogni effettuazione di azione e atto che interessi l'utenza e la sua sicurezza.

#### **7-6 Il Diritto alla privacy.**

Il Laboratorio, in ottemperanza alla normativa 196/03 “Legge sulla privacy”, mette in atto tutte quelle procedure per garantire il rispetto assoluto delle norme vigenti.

Una nota informativa è esposta in sala d’attesa per la conoscenza diretta dell’utenza.

Immediatamente prima dell’accettazione, si provvede alla distribuzione del modello per l’informativa sulla privacy ed alla raccolta della firma del consenso per la raccolta ed il trattamento dei dati personali. Ogni attività nel laboratorio avviene nel rispetto assoluto della privacy.

#### **7-7 La soddisfazione del cliente.**

Un apposito modulo è presente in sala di attesa per definire il grado di soddisfazione sulle diverse procedure da parte dell’utenza.

E’ con grande compiacimento che desideriamo conoscere quale sia il gradimento dei nostri clienti, soprattutto perché questo ci sprona al miglioramento ed all’ottimizzazione dei diversi percorsi di azione.

Le indicazioni dell’utenza sono vagliate ogni mese con grande attenzione poiché il nostro primario obiettivo è quello di migliorare la qualità degli interventi e determinare, laddove è possibile, il perfezionamento delle nostre prestazioni. .

#### **7-8 Il reclamo.**

Un apposita scheda per i reclami è presente in sala di attesa, anch’essa espressamente redatta per favorire il miglioramento dei rapporti tra la struttura e la propria utenza. In qualunque caso il cliente lo decida, può e deve servirsi di questa opportunità per sottolineare l’eventuale carenza e/o l’inadeguatezza di un’azione che, in un modo o nell’altro, possa avergli creato disagio.

La segnalazione viene immediatamente presa in esame e con la massima tempestività si provvede alla correzione della eventuale lacuna.

#### **7-9 L’umanizzazione ed i rapporti con l’utenza.**

Nell’ambito degli obiettivi generali particolare attenzione viene posta al miglioramento dell’umanizzazione del servizio.

L’accesso al Laboratorio è stato reso particolarmente confortevole sia dal punto di vista logistico che dal punto di vista estetico. Non vi sono barriere architettoniche.

Cura ed attenzione sono alla base del nostro rapporto con l’utenza grazie alla grande considerazione che viene data alle esigenze specifiche e generali di ognuno da parte di tutto il personale della struttura. Qualunque azione intrapresa nei confronti dell’utenza viene svolta nel pieno rispetto della persona e delle sue particolari esigenze.

### **7-10 La carta dei Diritti del malato.**

Il Laboratorio Semeion ha come scopo primario la condivisione e la piena soddisfazione dei Diritti fondamentali siglati nella "**Carta dei diritti del malato dell'unione europea**", dalle Associazioni di Assistiti e Consumatori, a Bruxelles il 5 novembre 2002 e, pertanto i punti sottostanti vengono rispettati e posti in essere.

- 1. Misure preventive.** Ogni individuo ha diritto a servizi preventivi appropriati.
- 2. Accesso.** Ognuno ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, senza discriminazioni.
- 3. Informazione.** Ognuno ha il diritto di accedere alle informazioni sul suo stato di salute, sui servizi sanitari e su come utilizzarli.
- 4. Consenso.** Ognuno ha il diritto di accedere a tutte le informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni di cura.
- 5. Libera scelta.** Ognuno ha diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari.
- 6. Privacy e confidenzialità.** Ognuno ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni personali, incluse quelle sul suo stato di salute.
- 7. Rispetto del tempo dei pazienti.** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato
- 8. Rispetto di standard di qualità.** Ogni individuo ha diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base di precisi standard.
- 9. Sicurezza.** Ognuno ha il diritto di essere libero da danni e a elevati standard di sicurezza.
- 10. Innovazione.** Ognuno ha il diritto all' accesso a procedure innovative.
- 11. Sofferenze e dolore non necessari.** Ognuno ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- 12. Trattamento personalizzato.** Ognuno ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici adatti alle sue esigenze.
- 13. Reclamo.** Ogni individuo ha il diritto al reclamo e a una risposta
- 14. Risarcimento.** Ognuno ha il diritto di ricevere un risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni volta soffra un danno.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard. Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali - esempio tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali - saranno fissati da un successivo atto regionale:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità , puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

## **8) I Programmi e gli impegni futuri.**

### ***Il Programma e gli impegni futuri.***

La nostra politica è sempre stata quella di migliorare la nostra azione ed ottimizzare i nostri Standards di Qualità, per cui il nostro programma continua ad essere il miglioramento degli standard ottimali ed il costante adeguamento alle innovazioni ed alle conoscenze scientifiche e tecnologiche che ci saranno elargite nel prossimo futuro.

Innovazione tecnologica, ottimizzazione degli standard lavorativi, formazione continua del personale e rispetto dei Diritti dell'utenza rappresentano il nostro lavoro quotidiano e i nostri impegni futuri.

## 9) Il Personale e i suoi profili.

Il Personale.

Il nostro personale è altamente qualificato e preparato nell'ambito professionale.

Esso partecipa a Corsi di Formazione continua (ECM) seguendo le norme e le indicazioni del Ministero della Salute, nelle materie sanitarie mediche e biologiche per essere sempre pronti e predisposti ad affrontare qualsiasi tipo di esigenza e soddisfare in pieno la nostra clientela.

Costante è anche la formazione in materia di sicurezza e di privacy.

### *I Profili.*

Sig. Coppola Vincenzo

Dott.ssa Fornaro Francesca

Dott. Andolfo Carmine

Dott. Boemio Pasquale

Sig. Esposito Francesca

Sig. Coppola Luigi

*Amministratore-Legale Rappresentante*

*Responsabilee Biologa- Responsabile della Sicurezza*

*Biologo*

*Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza.*

*Medico prelevatore*

*Amministrativa*

*Amministrativo*

## 10 ) Gli obiettivi generali.

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono :

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standards che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare attraverso la Carta dei servizi si favorisce e si assicura :

- a) l'adozione degli **Standard di Qualità** del servizio
- b) la **Verifica degli Impegni** assunti
- c) la **Formazione del Personale**
- d) la **Rilevazione della Soddisfazione** degli utenti e la **Gestione dei Reclami** da loro proposti
- e) l' **Interazione** con l'utenza attraverso un questionario di rilevazione del gradimento

### a) Gli **Standard di Qualità** :

- Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- Assenza di liste di attesa
- Tempo massimo di attesa prima del prelievo di circa 10 minuti
- Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo
- Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio diagnostico: dotarsi di documento di identità, tessera sanitaria, prescrizione medica dello specialista o prevista dal S.S.N.
- Sala d'attesa climatizzata dotata di 9 posti a sedere
- Tempo massimo di refertazione cartacea pari a 2 giorni (per gli esami complessi), salvo in caso di esami per i quali occorre più tempo per motivi tecnici.
- Refertazione via mail in giornata dopo validazione con firma digitale
- Esami di routine eseguiti in giornata
- Controlli di qualità interni quotidiani effettuati su quasi tutti gli analiti
- Controlli di qualità esterni eseguiti con frequenza trimestrale

b) La **Verifica degli Impegni** assunti :

Il Laboratorio di analisi Semeion lab garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso l'attività di Riesame del Sistema Qualità condotta dalla Direzione Generale.

In tale sede sono sempre esaminati:

- gli obiettivi della politica della qualità,
- i risultati delle verifiche ispettive interne sul Sistema Qualità
- i risultati delle verifiche ispettive da parte dell'ente di certificazione
- il controllo dei rapporti di non conformità
- lo stato delle azioni correttive e preventive
- strumenti di monitoraggio degli standard di qualità
- informazioni di ritorno da parte degli utenti (questionari e reclami)
- prestazioni dei processi

In tale sede è analizzato lo stato dell'arte e sono definiti opportuni obiettivi di miglioramento e linee guida da seguire per ciascuno degli standard individuati.

c) La **Formazione del Personale** :

Particolare attenzione è dedicata alla formazione continua del personale sanitario e del personale tecnico con corsi di formazione e l'aggiornamento continuo delle procedure per l'utilizzo delle apparecchiature e della strumentazione del Laboratorio;  
del personale amministrativo attraverso l'aggiornamento informatico e legislativo.

d) La **Rilevazione della Soddisfazione** degli utenti e la **Gestione dei Reclami** da loro proposti:

Il Laboratorio Analisi Semeion lab garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino dando a quest'ultimo la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Presso l'accettazione è situata una "Cassetta Reclami" adibita alla raccolta delle segnalazioni suddette su apposito modulo "Reclami".

I reclami saranno inoltrati alla Direzione generale e, per quanto di competenza, all'ufficio amministrativo, il quale provvederà:

ad inviare all'utente, entro il termine di 15 giorni, previsto dalla normativa, una risposta conclusiva, nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione;

a fornire all'utente una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni.

Al termine degli opportuni accertamenti, sarà inviata all'utente una risposta motivata.

e) L'**Interazione** con l'utenza attraverso un questionario di rilevazione del gradimento :

Il Centro ha voluto avviare un'iniziativa di rilevazione diretta della soddisfazione dei singoli utenti proponendo, singolarmente e a tutte le famiglie che utilizzano il servizio, un questionario appositamente predisposto.

Detto questionario va compilato alla conclusione del ciclo di prestazioni ricevute e rimane anonimo (a meno che l'estensore non ritenga di sottoscriverlo per sottolineare le proprie osservazioni o sollecitare personalmente provvedimenti di cambiamento).



**11) Alcune utili informazioni e consigli da seguire per l'effettuazione del prelievo e l'espletamento e degli esami.**

- *La sera precedente il prelievo è consentito alimentarsi come di consueto. E' consentito bere latte o altre bevande, con l'esclusione di quelle contenenti alcol. E' consigliabile non mangiare al di fuori della normalità della propria cena e non bere bevande che contengono caffeina.*
  
- *Nelle ore immediatamente precedenti il prelievo non bisogna mangiare, bere, fumare. Bisogna limitare l'attività fisica, non correre né andare in bicicletta. Evitare situazioni stressanti. Evitare di inalare vapori di solventi,(benzina, alcol,etc.)*
  
- *Nei minuti immediatamente precedenti è buona norma rilassarsi e sedersi per stabilizzare la circolazione sanguigna e la concentrazione delle sostanze in essa presenti.*
  
- *Dopo il prelievo fare una buona colazione.*

## **Abitudini, comportamenti e sostanze che possono influire sugli esami del sangue.**

- Alimentazione** L'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ad esempio: un'abbondante cena a base di cibi grassi la sera prima del prelievo, può aumentare sensibilmente la concentrazione dei trigliceridi. D'altra parte anche un digiuno prolungato altera la concentrazione di molte sostanze. E quindi consigliabile, in linea generale, consumare una normale cena la sera prima del prelievo ed astenersi in seguito dal consumare altri cibi e bevande.
- Alcol** L'assunzione di alcol provoca alterazioni transitorie e/o croniche di molte sostanze. Ad esempio entro 2-4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcol si registra una diminuzione del glucosio nel sangue (glicemia). Se l'ingestione di alcol è massiccia ed abituale la concentrazione di molte sostanze viene permanentemente alterata segnalando così le patologie legate all'alcolismo cronico. È quindi più che opportuno limitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo o, ancor meglio, astenersene completamente.
- Caffeina** L'effetto della caffeina sulla concentrazione delle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro, anche se il sospetto d'interazione è molto consistente. È quindi logico non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo (oltre al caffè fanno parte di questa categoria anche il tè e molte bibite a base di cola).
- Fumo** Come l'alcol anche il fumo provoca sia alterazioni transitorie, sia alterazioni croniche. Dopo un'ora dall'aver firmato da .1 a 5 sigarette si registra l'aumentata concentrazione degli acidi grassi, del glicerolo libero, dell'aldosterone, dei cortisolo ecc.. L'importanza di tali variazioni dipende anche dall'età, dal sesso e dal tipo di fumo (sigarette, pipa, sigari).  
È bene astenersi dal fumare almeno dalla sera del giorno precedente il prelievo.
- Attività fisica** L'attività fisica, anche modesta come camminare, correre, andare in bicicletta, provoca, in generale, un "passaggio" dell'acqua presente nel sangue verso i muscoli. Ciò fa aumentare la concentrazione sanguigna di molte sostanze. I meccanismi coinvolti sono molto complessi e non possono essere riassunti in breve: la cosa importante, ai fini del prelievo, è non arrivare al laboratorio dopo aver camminato, corso o pedalato per lunghi tratti.
- Ansia e stress** La tensione che si accumula guidando nel traffico, lo stress conseguente ad una arrabbiatura mattutina o l'ansia che, a volte, precede il prelievo, sono tutti fenomeni che possono alterare alcuni importanti parametri (es. aumento dei globuli bianchi, dell'acido lattico, degli acidi grassi). È quindi importante essere quanto più possibile rilassati al momento del prelievo.
- Ciclo mestruale, gravidanza** Le condizioni fisiologiche legate ai diversi momenti del ciclo mestruale e alla gravidanza producono sensibili variazioni nella concentrazione sanguigna di molte sostanze. Dite al laboratorio del vostro eventuale stato di gravidanza e, soprattutto, se dovete eseguire dosaggi ormonali, comunicate la data delle ultime mestruazioni.
- Farmaci** Se state seguendo una qualsiasi terapia o se avete assunto un qualsiasi farmaco nelle 24 ore precedenti il prelievo comunicatelo al laboratorio.
- Raccolta delle urine** Bisogna raccogliere quelle della mattina, appena alzati. Per una urinocoltura lavare i genitali con acqua fresca senza alcun detergente, dopodiché si raccolgono le urine del getto intermedio in un contenitore sterile aperto al momento; nelle donne, bisogna tenere le grandi labbra separate con le dita al momento della raccolta. Mettere il prelievo in frigorifero, se fa molto caldo.

In caso di particolari esami :

Coprocoltura : la raccolta va fatta possibilmente al mattino,utilizzando un apposito contenitore (barattolino); ove non fosse possibile la raccolta può essere fatta in giornata, conservata in frigorifero a 4 °C prima di essere portata in laboratorio.

Colesterolemia : digiuno da almeno 10-12ore; il giorno precedente evitare di mangiare cibi grassi (insaccati,formaggi, frittura, etc.) e di bere alcol (vino).

Glicemia : l'esame base va praticato a digiuno; in caso di "curva glicemica" o di particolari "profili della glicemia", seguire attentamente le istruzioni date dal proprio medico o dallo stesso laboratorio.

Immunoglobuline E  
totali e specifiche

(PRIST e RAST) : questi esami possono risentire di terapie antiallergiche (cortisonici, antistaminici,etc.), pertanto è consigliabile sospendere tali farmaci almeno 15-20 giorni prima della loro effettuazione.

Ricerca sangue occulto nelle feci.

( occultest ) : almeno tre giorni prima dell'esame e tre giorni dopo, in caso di più campioni, evitare di mangiare carni e verdure poco cotte, insaccati, latte e latticini, anguria, rape, cetrioli, cavolfiori, prezzemolo, non prendere prodotti a base di vitamina C e di ferro, evitare sanguinamenti alle gengive; il campione va raccolto al mattino preferibilmente; nel caso venga raccolto in giornata, è possibile la conservazione in frigorifero a 4°C.

Spermiogramma: la raccolta, preferibilmente da fare in laboratorio, e fatta dopo almeno quattro giorni di astinenza; in nessun modo il campione va conservato in frigorifero.

Tamponi vari : il prelievo di campione mediante tampone va sempre effettuato in laboratorio; in casi particolari di prelievi fatti a domicilio o da altri specialisti, conservare il tampone in frigorifero a 4°C fino 6 ore massimo o portarlo al più presto in laboratorio. E' importante non lavare la parte interessata alla raccolta con saponi e detergenti vari, né metterci creme, pomate o unguenti che potrebbero alterare le caratteristiche del materiale raccolto.

Trigliceridi : digiuno da almeno 10-12 ore;  
il giorno precedente evitare  
di mangiare cibi grassi  
(insaccati, formaggi, frittura, etc.)  
e di bere alcol (birra, vino, etc.).

Urinocoltura : la raccolta va fatta al mattino,  
dopo opportuna lavanda  
possibilmente con sola acqua  
senza utilizzare saponi e/o  
detergenti vari, utilizzando un  
contenitore sterile (barattolino o  
bustina); nel caso di utilizzo di  
bustina per i lattanti, la stessa va  
tenuta per non più di 20 minuti e  
cambiata se i tempi si allungano;  
la raccolta va portata entro  
un'ora, al massimo, in  
laboratorio; in alternativa riporre  
la raccolta in frigorifero a 4°C,  
dopo averla opportunamente  
sigillata, in attesa di portarla in  
laboratorio al più presto.  
E' importante il lavaggio  
accurato delle mani da parte  
dell'operatore.

## 12) Requisiti tecnologici specifici ed attrezzature.

### 12-1 Laboratorio SPOKE generale di base

- Banchi di lavoro idonei al tipo ed al carico di lavoro con piani di lavoro in acciaio inox idrorepellente, ergonomici con superfici ignifughe e facilmente lavabili.
- Presidi ed attrezzi per i prelievi biologici : siringhe ed aghi a farfalla, provette sigillate con cappuccio per ognuno dei campioni di sangue e specifiche per le varie ricerche analitiche, contenitori sterili per urine e raccolta di feci ed altri campioni biologici.
- Agitatore di sangue intero.
- Arredi per la conservazione delle provette e degli aghi.
- Centrifuga a testata multipla Heraeus Megafuge 1.0
- Centrifuga ACL 4223
- Termostato DGT LT 40
- Frigorifero/Congelatore Bosh
- Frigorifero Sekom
- Microscopio LABORLUX D
- Microscopio OLYMPUS
- Microscopio PENTATRADE
- Microscopio OPTIKA
- Cassetta di Pronto Soccorso.
- Apparecchiature per l'espletamento della centrifugazione.
- Contenitori di primo, secondo e terzo livello per il trasporto (normativa ADR 2009 e Circolari n 16 del 20/07/1994 e n 3 del 08/05/2003).
- 

Nota: Tutte le apparecchiature presentano certificato di conformità.

***Al centro  
della nostra attenzione  
c'è il paziente ed i suoi bisogni  
e la nostra azione quotidiana  
è rivolta  
al miglioramento costante  
del nostro servizio.***

***Grati e sicuri della scelta da voi fatta vi ringraziamo col solo modo che conosciamo : servendovi sempre meglio.***

***Un ringraziamento ai nostri operatori che rendono unico il nostro impegno per voi.***

***La Direzione***

## Indice

1) Carta dei Servizi .....	pag. 2
A) Descrizione e Normativa .....	pag. 3
B) Revisione ed Aggiornamento della carta dei Servizi .....	pag. 4
2) Politiche per la Qualità .....	pag. 5
3) Come si arriva al Laboratorio Semeion.....	pag. 6
4) L'azienda .....	pag.7
4.1 Tipologia	
4.2 Settore di attività	
5)Gli obiettivi generali.....	pag. 9
5-1 Le politiche aziendali e gli obiettivi .....	pag. 9
5-2 Descrizione generale dell'attività e delle procedure del laboratorio.....	pag.10
L'attività .....	pag.10
Il laboratorio spoke .....	pag.10
L'apertura e l'accessibilità .....	pag. 11
La continuità delle cure .....	pag. 12
L'accettazione e i tempi di attesa .....	pag. 12
La privacy .....	pag. 12
Il prelievo .....	pag. 12
La consegna del referto e le modalità di pagamento .....	pag. 12
La conservazione del referto .....	pag. 13
Le procedure .....	pag. 13
La preparazione e la conservazione .....	pag. 13
Il trasporto .....	pag. 13
L'appropriatezza delle prestazioni,la tutela e la verifica .....	pag. 13
L'attività analitica nell'Hub.....	pag. 14
Le apparecchiature .....	pag. 14
Le attrezzature .....	pag. 14
Il rischio e gli eventi avversi .....	pag. 14
La rete informatica .....	pag. 15
Il controllo dei dati analitici, la vidimazione e la refertazione .....	pag. 15
La gestione delle necessità e delle urgenze .....	pag. 15
6) Costi di partecipazione alla spesa.....	pag. 16
7) Diritti e Doveri dell'utenza .....	pag. 18
7-1 I Diritti e i Doveri dell'utenza .....	pag. 18
7-2 I Doveri dell'utenza .....	pag. 18



7-3	Il Diritto al trattamento giusto e personalizzato.....	pag. 18
7-4	Il Diritto all'Informazione .....	pag. 18
7-5	Il Diritto all'assenza del rischio ed alla sicurezza .....	pag. 18
7-6	Il Diritto alla privacy .....	pag. 19
7-7	La soddisfazione del cliente .....	pag. 19
7-8	Il reclamo.....	pag. 19
7-9	L'umanizzazione ed i rapporti con l'utenza .....	pag. 19
7-10	La Carta dei Diritti del malato.....	pag. 20
8)	I Programmi e gli impegni futuri .....	pag. 21
9)	Il Personale e i suoi profili .....	pag. 22
10)	Gli Obiettivi generali .....	pag. 23
	a) Gli standard di qualità .....	pag. 23
	b) La Verifica degli impegni.....	pag. 24
	c) La Formazione del personale.....	pag. 24
	d) La Rilevazione della soddisfazione degli utenti e la gestione dei reclami .....	pag. 24
	L'Interazione con l'utenza.....	pag. 24
11)	Alcune utili informazioni per l'espletamento del prelievo e delle analisi .....	pag. 25
	Abitudini, comportamenti e sostanze che possono influire sugli esami del sangue....	pag. 26
	In caso di particolari esami .....	pag. 27
	- coprocultura	
	- colesterolemia	
	- glicemia	
	- immunoglobuline E totali e specifiche (prist e rast)	
	- ricerca sangue occulto nelle feci (occultest)	
	- spermioγραμμα	
	- tamponi vari	
	- trigliceridemia	
	- urinocoltura	
12)	Requisiti tecnologici specifici ed attrezzature .....	pag. 30
	12.1Laboratorio SPOKE generale di base .....	pag. 30
	La nostra attenzione .....	pag. 31
	Indice .....	pag. 32