A.FLEMING

CENTRO DIAGNOSTICO

Via Edificio Scolastico, snc – 04022 Fondi LT

Tel 0771 513574 Fax 0771 511740

Sistema di qualità certificato

ISO 9001:2015

Accreditato SSR DCA U00459/12

CARTA DEI SERVIZI

Rev.11 del 23 gennaio 2025

Premessa

La politica aziendale del Fleming Centro Diagnostico ha come obiettivo prioritario il pieno soddisfacimento delle aspettative dei propri utenti. Questo documento, d'ora in poi denominato Carta dei Servizi, costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Centro, allo scopo di consentire una chiara e corretta relazione con il cliente. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995 e dal Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio".

La Missione

Siamo in grado di svolgere un lavoro mirato, adattato alle esigenze specifiche di ciascuna persona o azienda in modo da consegnare alla scrittura ciò che vale la pena di ricordare.
Il prodotto finale è una memoria che arricchisce la storia che si tramanda nelle generazioni.

Il Nostro scopo, nel rispetto dell'identità della nostra istituzione, è garantire un'assistenza di buona qualità, sicura, efficace e centrata sul paziente, tempestiva, efficiente ed equa; ci prefiggiamo di educare il personale ad essere sensibile e meglio ancora a saper anticipare la risposta all'esigenze dei pazienti.

In questo laboratorio il personale sanitario ed amministrativo è a Vostra completa disposizione per qualsiasi problema, Vi fornirà le informazioni necessarie, ascolterà le Vostre domande e le Vostre osservazioni, cercherà di semplificare al massimo le procedure.

La collaborazione e la disponibilità che vi chiediamo sono essenziali per far funzionare al meglio i servizi e, quindi, per risolvere nel più breve tempo e nel modo più adeguato i Vostri problemi.

I principi fondamentali

Il Centro Diagnostico A. Fleming S.r.l.si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi sotto riportati ed in base ad essi intende realizzare i propri progetti di miglioramento per essere sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

Uguaglianza e imparzialità

Il Laboratorio si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

Rispetto

Il Laboratorio assiste l'utente con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

Continuità

Il Laboratorio assicura ai cittadini la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

Partecipazione

Il Laboratorio garantisce al cittadino il diritto a collaborare, con osservazioni e suggerimenti,

alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia

Il Laboratorio persegue un continuo miglioramento della qualità in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato e inoltre la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La politica aziendale per la qualità

Il conseguimento della qualità ottimale del servizio fornito agli utenti è al centro della politica aziendale. A questo scopo, il centro si è impegnato ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti. Per perseguire questo obbiettivo il

centro ha inteso dotarsi di un sistema di controllo della qualità rispondente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, certificato da CSQ.

Le caratteristiche principali di questo sistema di qualità
includono fra l'altro:

- Coinvolgimento di tutto il personale nel miglioramento della qualità.
- Garanzia di identificazione dei campioni biologici in tutte le fasi del processo, attraverso procedure informatizzate.
- Validazione dei risultati da parte di personale con elevata formazione e lunga esperienza nel campo.
- Continui controlli di qualità interni su tutti i processi diagnostici.
- Aggiornamento periodico della professionalità degli operatori attraverso corsi di formazione accreditati ECM.
- Periodici controlli di qualità esterni da parte di un ente terzo (Randox RIQAS).
- Verifiche periodiche del sistema di qualità aziendale da parte di un ente terzo (CSQ).

Gli standard di qualità dei servizi sono relativi a due aree principali:

- Qualità formale del servizio: l'accoglienza, l'assistenza, la trasparenza e la cortesia sono i principali determinanti del rapporto con il cliente degli operatori di questo centro. La Carta dei Servizi, insieme ad altri strumenti messi a disposizione del cliente e del personale, consente di perseguire una politica aziendale trasparente, volta ad un costante miglioramento della qualità formale del servizio.
- Qualità sostanziale del servizio: l'affidabilità, la qualità, la precisione, la riservatezza, la tempestività e la flessibilità costituiscono gli aspetti peculiari dell'attività del Centro Diagnostico Fleming. La politica aziendale, di conseguenza, ha fra gli obiettivi principali il costante miglioramento della qualità

sostanziale del servizio, allo scopo di perseguire la completa soddisfazione dell'utente.

Per rimuovere eventuali disservizi che violino i principi e gli standard enunciati nella Carta dei Servizi gli utenti possono presentare reclamo. Il Centro, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso la sede sono a disposizione questionari che consentono agli utenti di esprimere in forma anonima le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

La segreteria è a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti dal lunedì a venerdì, dalle 7:30 alle 12:30 e dalle 16:00 alle 19:00 e il sabato dalle 7:30 alle 12:30.

Telefono: 0771 513574
Fax: 0771 511740
e-mail:
flemingfondi@libero.it
Sito web: flemingfondi.it
PEC: aflemingsrl@pec.it

La nostra struttura adotta ogni misura per il contenimento ed il contrasto della diffusione del virus SARS CoV-2 rispettando le indicazioni degli Enti preposti.

Il Direttore
Responsabile
dott. Attilio
Parisella

Presentazione del Centro

Il Centro Diagnostico Fleming S.r.l. serve un bacino di utenza di circa 100.000 abitanti, appartenenti ad un'area di circa 30 Km di raggio, comprendente la bassa Provincia di Latina.

Il centro effettua analisi chimico-cliniche, batteriologiche ed ormonali con un'esperienza di oltre 30 anni.

Il data 27.12.2017 la struttura ha aderito all'Aggregazione di laboratori "Rete Diagnostica Ulisse".

Le strutture appartenenti alla "Rete Diagnostica Ulisse" collaborano sulla base di un programma comune relativo all'attività di esecuzione di esami di laboratorio accreditati, con alti standard qualitativi e criteri di innovazione. Gli obiettivi comuni sono quelli di promuovere e migliorare standard organizzativi e tecnologici al fine di raggiungere una standardizzazione analitica, una confrontabilità dei risultati conseguenti all'attività prestazionale, una armonizzazione dei valori di riferimento e dei criteri interpretativi che, in linea con la normativa di riferimento del settore, consenta di raggiungere la soglia prestazionale indicata come uno dei requisiti di efficienza dei servizi offerti, nell'ambito dei rapporti con il Servizio Sanitario Regionale.

Per analisi di particolare rarità che non vengono effettuate direttamente dalla Rete, il nostro laboratorio si avvale di laboratori esterni Accreditati.

Il buon funzionamento della struttura è assicurato da diverse figure professionali comprendenti:

- Direttore Aziendale: dott. Attilio Parisella
- Direttore Sanitario: dott. Stefano Molfetta
- Direttore Laboratorio: dott. Attilio Parisella
- Referente Legale: dott. Attilio Parisella

Complessivamente il centro si avvale della competenza di:

- 2 Biologi

- 2 Chimici
- 2 Medici
- 2 Infermieri professionali
- 2 Tecnici di laboratorio
- 1 Preparatore di laboratorio
- 5 Amministrativi

Tutto il personale può essere identificato dal cartellino di riconoscimento così come previsto dal DPCM 19.05.1995.

Caratteristiche strutturali

Complessivamente il centro impiega un'area di circa 308 mq suddivisi in:

- Area accettazione.
- Sala attesa con 18 posti a sedere, climatizzata.
- Sala prelievi.
- Servizi igienici per il pubblico.
- Amministrazione.
- Settore ematologia.
- Settore chimica clinica e tossicologia.
- Settore microbiologia e parassitologia.
- Settore radioimmunologia e allergologia.
- Servizi igienici per i dipendenti.

Dove siamo

Il Centro Diagnostico A. Fleming si trova a Fondi (LT) in via Edificio scolastico snc, nella zona centrale della città, facilmente raggiungibile oltre dagli utenti di Fondi anche da coloro che risiedono in provincia. Essendo ben collegata si può arrivare anche con i mezzi pubblici, si trova a circa 3 Km dalla stazione ferroviaria Fondi- Sperlonga.

Modalità d'accesso ai servizi	L'accesso dell'utente al laboratorio è libero, senza alcun limite numerico e/o di prenotazione. Il centro è aperto dl lunedì al venerdì dalle ore 7.15 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00, sabato dalle 7.15 alle 13.30. L'accettazione dei pazienti per esami è garantita dal lunedì al sabato, dalle ore 7:30 alle ore 10:00. Salvo alcune particolari prestazioni che possono richiedere prelievi in giorni prestabiliti, riportate in seguito, non è richiesta alcuna prenotazione preventiva.

Allo scopo di garantire un ordinato svolgimento delle operazioni, agli utenti è richiesto di seguire un percorso di accettazione prestabilito. In condizioni ordinarie ed in funzione del flusso di pazienti, il percorso richiede dai 5 ai 30 minuti. Si ricorda agli utenti che particolari categorie di pazienti hanno diritto ad un accesso prioritario alla sala prelievi.

All'ingresso del centro è disponibile un distributore di numeri progressivi. Gli utenti, per usufruire dei servizi offerti, debbono dotarsi di un numero, nella misura di un numero per paziente. Il numero progressivo garantisce l'accesso ai servizi in maniera ordinata e nel pieno rispetto della privacy. In sala d'attesa sono esposte le informazioni necessarie a garantire il diritto di informazione al paziente.

Accettazione amministrativa

In prossimità dell'ingresso gli utenti hanno a loro disposizione due postazioni per l'accettazione amministrativa. L'ordine di accesso è regolamentato attraverso dei numeri di turno. Dietro presentazione di prescrizione medica o per semplice richiesta dell'utente, gli operatori registrano i dati dell'utente e le sue esigenze analitiche, richiedono il pagamento della prestazione e/o dell'eventuale ticket e forniscono informazioni di carattere amministrativo all'utenza. Ai sensi della normativa privacy vigente sul trattamento dei dati sensibili gli si richiede per poter accedere alla prestazione di firmare il modulo di consenso del trattamento.

Al termine dell'accettazione il paziente ha diritto a ricevere una fattura per la somma versata, un tagliando riportante la data per il ritiro del referto e, a richiesta, un attestato per giustificare l'assenza dal posto di lavoro. Il possesso del tagliando per il ritiro dà diritto al paziente di ritirare il referto nella data stabilita; il tagliando può essere utilizzato per delegare altri al ritiro del referto.

Per assicurare il rispetto della privacy, le aree di accettazione sono delimitate sul pavimento. In nessun caso gli addetti amministrativi possono accettare campioni biologici dai pazienti.

Le pratiche amministrative relative all'accettazione sono in genere rapide e semplici. Nel rispetto delle esigenze della clientela, ai pazienti è fatta richiesta di semplificare ulteriormente le operazioni,

portando con sé il tesserino di codice fiscale o la tessera sanitaria nazionale e, nel caso di pazienti esenti dal pagamento del ticket, il relativo
tesserino di esenzione. Il tesserino di esenzione, rilasciato

dalla ASL di competenza, dà diritto all'utente di ottenere le prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale senza versare alcun contributo (le prestazioni non previste dall'SSR sono comunque a pagamento). Ulteriori informazioni sul tesserino di esenzione possono essere richieste al personale di amministrazione.

Convenzioni

Il Centro Diagnostico A. Fleming è accreditato con:

- *il Servizio Sanitario Regionale*

Servizio Sanitario Regionale

I Servizi del Laboratorio Analisi chimico-cliniche sono erogati sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale che in regime privatistico. Al fine di usufruire delle prestazioni in regime di convenzione, il Paziente deve presentarsi munito di:

- impegnativa compilata in ogni campo di competenza dal Medico Curante
- la propria tessera sanitaria e codice fiscale.

ove previsto, il medico curante deve provvedere a indicare nell'apposito campo il codice di esenzione.

Attenzione

- Con ogni impegnativa possono essere richiesti non più di 8 esami per branca specialistica.
- Il Medico Curante è tenuto a trascrivere sulla ricetta/impegnativa:
  - nome – cognome – età – dell'assistito – codice fiscale
  - eventuale codice di esenzione
  - prestazioni richieste (indicando "suggerite" in caso di prescrizione specialistica)

-data – timbro e firma del Medico stesso.

- Il tariffario applicato ai Pazienti non esenti è pubblicato dalla Regione Lazio.
- Il pagamento del ticket e delle prestazioni specialistiche deve essere effettuato prima della esecuzione delle prestazioni.
- I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni specialistiche di laboratorio secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni di medicina di laboratorio va effettuato, salvo casi particolari, prima della fruizione. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti, uguali a quelle delle

strutture pubbliche.

Per le prestazioni in libera professione, è a disposizione dell'utente, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento ed è abilitato all'incasso con relativa emissione della fattura. I pagamenti possono avvenire tramite:

- contante;
- bancomat;
- carta di credito;
- assegno;
- bonifico bancario.

Tabella di partecipazione alla Spesa Sanitaria

Classificazione Utente	Costo delle prestazioni	Obbligo ricetta del Medico curante	Pagamento del ticket
Non esente	Impegnativa di costo inferiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	Applicazione del tariffario del SSN fino a € 36,15 + la quota fissa della ricetta
Non esente	Impegnativa di costo superiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	La quota eccedente a € 36,15 è posta a carico del SSN
Esenzione parziale	Qualsiasi importo riferito al codice di	Sì	Il Cliente non paga le prestazion

Criteri di esenzione

Sono esenti:

1. I Cittadini di età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a € 36.157,00, riferito all'anno precedente.

2. I Cittadini attualmente disoccupati ed appartenenti a nuclei familiari con reddito inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza di Coniuge a carico in ragione di ulteriori
   € 516,00 per ogni figlio a carico.
3. I Titolari di pensione sociale (categoria ps), di età superiore ai 60 anni e inferiore ai 65 anni ed appartenenti a nucleo familiare con reddito riferito all'anno precedente inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza del Coniuge a carico e in ragione di ulteriore € 516,00 per ogni figlio a carico.
4. I Cittadini italiani o stranieri "indigenti" ai sensi del comma 6 – art.3 della Legge n. 335/95 con reddito complessivo mensile non superiore a € 292,00.
5. I Familiari a carico del Cittadino Utente cui ai punti 2 – 4.

Con il DCA (Decreto Commissario ad Acta della Regione Lazio) n. U00158/2014 sono stati introdotti nuovi codici di esenzione che riguardano:

A) i minori di 18 anni collocati fuori dalle famiglie di origine a seguito di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria;
B) Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea, richiedenti protezione internazionale, in possesso di permesso di soggiorno o cedolino o modulo CE nominativo, rilasciato dalla Questura;
C) Cittadini comunitari non iscritti né scrivibili al SSR privi di copertura sanitaria, in possesso del tesserino ENI, aventi meno di 6 o più di 65 anni;

D) Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea, non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in possesso di tesserino STP con meno di 6 o più di 65 anni.

Prelievi dei campioni biologici

L'utente, dopo aver effettuato le pratiche amministrative, si accomoda in sala d'attesa ed attende la chiamata del suo numero paziente da parte della voce guida. I pazienti fragili quali ad esempio:

- Bambini
- Disabili
- Gravide a rischio
- Pazienti in trattamento chemioterapico

possono richiedere l'accesso prioritario al momento dell'accettazione, che verrà concesso

compatibilmente con le esigenze degli altri pazienti, a giudizio del responsabile della sala prelievi.

Per ottemperare alle richieste di accesso prioritario il personale dell'accettazione provvede ad informare il

prelevatore dell'esigenza di avanzamento anticipato del paziente in sala prelievi.

Alla chiamata della voce guida il paziente può accedere alla sala prelievi. Il centro si impegna, nei limiti imposti dalle necessarie operazioni di carattere medico, a rendere rapide e confortevoli le operazioni di prelievo. Gli operatori della sala prelievo, nell'ambito della politica aziendale per la qualità, provvedono a mettere a suo agio il paziente, ad informarlo opportunamente sulle operazioni mediche da compiere e a rispettare in ogni momento la sua riservatezza. Alcune prestazioni particolari possono richiedere la somministrazione al paziente di farmaci: in questi casi il medico della struttura si occupa di acquisire tutte le informazioni necessarie a garantire la corretta e sicura esecuzione dell'esame. In questa sede il paziente viene informato riguardo allo scopo ed alla modalità ed agli eventuali rischi della somministrazione. Il centro richiede quindi che il paziente acconsenta per iscritto alla somministrazione.

E' un diritto del paziente ricevere, dietro semplice richiesta, informazioni di carattere medico e analitico sugli esami da lui richiesti. Se necessario dopo il prelievo il paziente viene osservato dal Medico per qualche minuto, per l'accertamento della corretta manovra di tamponamento e per escludere la comparsa di eventuali complicanze cliniche (vertigini, lipotimie o altro).

I pazienti che debbono consegnare solamente campioni biologici di urine e/o feci possono,

nel rispetto della privacy e delle esigenze degli altri pazienti, attendere in prossimità della sala prelievi un invito del prelevatore a consegnare i campioni prima del turno previsto dalla numerazione progressiva.

Caratteristiche del servizio

Il centro offre una gamma estremamente ampia di prestazioni diagnostiche specialistiche in continuo aggiornamento. L'elenco di tutte le prestazioni erogate dalla struttura (prestazioni richiedibili), così come l'elenco esaustivo delle analisi inviate presso i service, sono esposti per una pronta visione dell'utenza sul banco accettazione. La qualità delle prestazioni erogate è costantemente monitorata attraverso il controllo di ogni fase dei processi.

Consegna dei referti

Nei limiti imposti dalle tecniche analitiche e dalla necessità di verifica dei risultati, il centro si impegna a produrre i referti in tempi brevi. L'elenco prestazioni richiedibili riporta una misura aggiornata del tempo totale di

refertazione medio. La consegna dei referti, in funzione della tipologia degli esami richiesti, è cadenzata da un calendario di lavoro interno e richiede mediamente:

- 1 – 2 giorni per gli accertamenti di routine.
- 2 – 5 giorni per gli esami batteriologici, ormonali etc.
- 5 – 10 giorni per gli accertamenti specialistici.

Al termine delle procedure di accettazione ai pazienti è consegnato un tagliando per il ritiro del referto riportante la data di ritiro. I referti possono essere ritirati dal lunedì al venerdì dalle ore 16:00 alle 19:00 ed il sabato dalle ore 10:00 alle 12:30. Previo accordo con il personale dell'accettazione i referti possono essere ritirati di mattina anche negli altri giorni, dietro presentazione del tagliando di ritiro referti; in questi casi è richiesto il rispetto della fila per l'accettazione ordinaria. Al momento del ritiro il personale richiede il documento di identità. Il referto può essere ritirato solo ed esclusivamente dal titolare o suo delegato autorizzato, ad eccezione dei referti per HIV e genetica medica che devono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato. È possibile delegare una persona di fiducia purché munita di un documento personale e dell'apposito modulo, consegnato dal personale di segreteria all'atto della accettazione, correttamente compilato. Il referto verrà consegnato secondo le indicazioni del Regolamento UE 679 del 2016 per la tutela della privacy.

I referti di esami quali HIV e genetica medica possono essere ritirati solo dal diretto interessato.

Gli operatori dell'accettazione sono a vostra

disposizione per programmare la spedizione del referto via fax.

Nel caso di esami alterati che raggiungano valori di allarme il Direttore Tecnico o suo delegato provvederanno ad avvertire il paziente o il medico curante.

È possibile avere chiarimenti e spiegazioni fissando un appuntamento con il Direttore Tecnico, inoltre il Direttore Tecnico è a disposizione del Medico Curante per discutere i risultati degli esami, qualora necessario.

Richiesta di esami in urgenza

In presenza di richieste urgenti da parte del medico curante o comunque sufficientemente comprovate, il centro si impegna a consegnare il referto nel più breve tempo tecnicamente possibile. Ad esempio, dal lunedì al venerdì, previo accordo con il personale

dell'accettazione, possono essere effettuati specifici profili comprendenti emocromo, glicemia, VES, elettroliti sierici o altri eventuali esami, i cui referti verranno consegnati nella stessa mattinata. I

pazienti in terapia anticoagulante possono, generalmente, ritirare i risultati del TP nella tarda mattinata o nel primo pomeriggio.

Per altre richieste in urgenza, i pazienti possono far riferimento al personale dell'accettazione che, sentito il personale del laboratorio, si metterà a disposizione per calcolare la data di ritiro. La maggior parte degli esami eseguiti presso il laboratorio può essere refertata entro le
24 ore, se sussiste una valida esigenza di carattere medico.

In regime di urgenza molti esami facenti parte dei controlli comuni possono essere refertati in poche ore dal prelievo.

Prelievi effettuati a domicilio

I pazienti che hanno effettuato prelievi a domicilio possono consegnare i relativi campioni con le medesime modalità degli altri pazienti, anche tramite delegato. È consigliabile contattare il laboratorio preliminarmente, per conoscere le esatte modalità di raccolta dei campioni biologici richiesti. L'elenco degli esami richiedibili consente comunque ad un infermiere professionale di ricavare la tipologia e le modalità di raccolta dei campioni necessari per ciascun esame. Il referto sarà annotato conseguentemente.

Tutela del paziente

Nella sala d'attesa è predisposta apposita cassetta per la ricezione di un questionario a disposizione dell'utenza per una valutazione della soddisfazione sul servizio.

Il paziente può inoltre sporgere un reclamo, che sarà analizzato dalla direzione se il reclamo non è sporto in forma anonima, la direzione si impegna a fornire una risposta entro 15 giorni.

Il laboratorio riconosce l'esistenza di diritti del paziente, secondo la "Carta europea dei diritti del malato". I diritti sono brevemente riportati sulla Carta dei Diritti, disponibile in accettazione. Il personale del laboratorio è tenuto alla tutela di questi diritti.

Il paziente che ritenga lesi i suoi diritti può sporgere reclamo o rivolgersi ad una associazione di tutela dei diritti del malato quale ad esempio:

Umanizzazione

La Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il miglioramento dell'accoglienza e l'accessibilità degli utenti. Le aree di accoglienza e di

attesa dei pazienti e degli accompagnatori sono state pensate tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica, delle specificità religiose, etniche e linguistiche, nel rispetto della dignità degli utenti.

In merito al comfort degli utenti, in sala prelievi è presente una poltrona confort con schienale, alza piedi e braccioli regolabili e imbottiti.

Le iniziative orientate a migliorare l'accoglienza e l'accessibilità dell'utente consistono nel mettere a disposizione in accettazione i seguenti documenti:

- Carta dei servizi;
- Guida ai servizi tradotta in inglese;
- Carta dei diritti del malato;
- Cartello pazienti fragili;
- Politica della Qualità;
- Organigramma.

Il nostro Centro ha l'obbligo di accogliere il cliente/paziente secondo i parametri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, trasparenza ed efficienza ed efficacia.

Altri recapiti utili

Cittadinanza Attiva

www.cittadinanzatti

va.it

La sede più vicina si trova presso:

PiT Latina

C/o Osp S.M.Goretti – Via Guido Reni 1

CAP 04100 Latina Tel 0773/655010 Fax 0773/655010

cittadinanzattivalt@libero.it

112 Carabinieri

113 Polizia di Stato

114 Emergenza Infanzia

115 Vigili del Fuoco

117 Guardia di Finanza

118 Emergenza Sanitaria

0771 7791 Ospedale

Formia

0771 660046 Vigili Urbani Minturno

0773 602212 Ufficio Invalidi civili (Viale John Fitzgerald Kennedy – 04100 Latina)
800 016 600 Drogatel

Preparazione all'esame

Nei giorni che precedono il prelievo, si raccomanda di non sottoporsi ad intense attività fisiche e, per quanto possibile, evitate situazioni di stress. Anche se non strettamente necessario per tutte le determinazioni emato-chimiche, è prescritto il digiuno, possibilmente da almeno 8 ore (non più di 12 ore). Durante il digiuno, possibilmente anche prima, devono essere evitati il fumo e l'assunzione di farmaci (ansiolitici, ipnotici, analgesici, antinfiammatori, antinfluenzali, vitamine) quando, con il consenso del medico, questo sia possibile. Salvo che per alcuni particolari accertamenti, la composizione del pasto che precede il digiuno deve essere quella abituale, evitando eccessi e/o particolari restrizioni. Il tragitto compiuto per raggiungere il Centro Prelievi non deve comportare sforzo fisico e sudorazione.

Il personale del centro è a disposizione per fornire informazioni sulla modalità di raccolta di campioni e per la preparazione del paziente all'esecuzione di test ematici o colturali. Tutti i campioni biologici (urine, feci, espettorato, sperma, ecc.) devono essere raccolti in contenitori monouso sterili, reperibili presso tutte le farmacie. Per gli esami sulle urine delle 24 ore è fondamentale una raccolta completa ed una corretta conservazione.

Norme per esami colturali

Il paziente nei cinque giorni precedenti l'esecuzione di esami colturali dovrebbe evitare

l'assunzione di antibiotici ed antimicotici, o comunque comunicare tali assunzioni.

Test dinamici

Per alcuni esami specialistici è consigliabile contattare preventivamente l'accettazione.

Questi esami includono:

- Curva glicemica e/o insulinemica.
- Test TRH per dosaggio di TSH e/o prolattina.
- Test GNRH per dosaggio LH e FSH.
- Test ad orari prefissati per: ACTH, Aldosterone, Cortisolo.

Esame urine

È necessario che il paziente consegni, in un contenitore
monouso sterile una piccola quantità di urina emessa in occasione della prima minzione del mattino.

Urinocoltura

È necessario far precedere una accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua). Va scartata la prima parte dell'urina emessa mentre la successiva (mitto intermedio) va raccolta direttamente nell'apposito contenitore sterile in vendita presso le farmacie o ritirato presso il Ns Centro. Il contenitore va riempito non oltre la metà, avendo l'accortezza di non toccare i bordi e l'interno dello stesso, immediatamente richiuso e al più presto recapitato in laboratorio. Il paziente prima di effettuare l'esame non deve assumere antibiotici nei cinque giorni antecedenti la raccolta.

Urine delle 24 ore

Nelle farmacie sono generalmente disponibili comodi contenitori per la raccolta delle urine delle 24 ore. La raccolta richiede il rispetto scrupoloso della seguente procedura:

- la mattina del primo giorno scartare l'urina della prima minzione, svuotando completamente la vescica. Annotare l'ora dell'inizio della raccolta.
- da questo momento raccogliere scrupolosamente tutta l'urina emessa per 24 ore (compresa quella della notte e quella della prima minzione del secondo giorno).
- conservare il recipiente in luogo fresco durante la raccolta, meglio se in frigo, per evitare un eccessivo proliferarsi di flora batterica.
- far prevenire il laboratorio tutta la quantità dell'urina emessa.

E' importante che tutta l'urina venga raccolta

perché il risultato dell'esame dipende dalla quantità totale emessa nelle 24 ore.

Ricerche sulle feci

Il campione deve essere raccolto in appositi contenitori in vendita in farmacia o ritirati presso il nostro Centro. Sono sufficienti 5-10 grammi (un cucchiaino del contenitore) di feci fresche emesse spontaneamente. È consigliabile raccogliere un campione del primo mattino. Poiché l'eliminazione di alcuni parassiti è saltuaria, per un corretto risultato è opportuno eseguire l'esame parassitologico su almeno 3 campioni di feci di giorni diversi.

Scotch Test

La ricerca di uova di ossiuri mediante lo scotch test prevede, al mattino prima dell'igiene personale, l'applicazione di un pezzo di nastro adesivo trasparente

in corrispondenza delle pliche anali. Il nastro deve quindi
essere incollato su un vetrino da osservazione fornito dal laboratorio.

Ricerca sangue occulto

Un piccolo campione di feci deve essere raccolto in un apposito contenitore per feci, utilizzando la palettina del coperchio. Non sono necessarie diete. E' sconsigliato sottoporsi al test in presenza di sanguinamento gengivale. Il campione, conservato in frigorifero, può essere recapitato in laboratorio anche in tempi successivi.

Raccolta dell'escreato

Il paziente non deve essere in terapia antibiotica da almeno cinque giorni. La raccolta del campione va fatta al mattino a digiuno e senza lavare i denti. L'espettorato, dopo idonei colpi di tosse, va raccolto in un apposito contenitore sterile a bocca larga con tappo a vite in vendita in farmacia e portato in laboratorio entro 2 ore. Il campione deve pervenire dalle basse vie respiratorie.

Tamponi

I tamponi possono essere eseguiti tutti i giorni. Il paziente non deve essere in terapia antibiotica o antimicotica da almeno 5 giorni.

Liquido seminale	È necessario far precedere la raccolta da un'accurata pulizia dei genitali esterni. La raccolta va effettuata mediante masturbazione, utilizzando il contenitore sterile (per urine) avendo l'accortezza di non contaminare con le mani o con i genitali i bordi o l'interno dello stesso. Il paziente non deve essere in terapia antibiotica da almeno 5 giorni. Per lo spermiogramma e la morfologia nemaspermica nei tre giorni precedenti la raccolta, è necessario astenersi da rapporti. Il campione deve pervenire in laboratorio entro un'ora dalla raccolta. È necessario annotare l'ora esatta della raccolta sul contenitore.

Principali criteri di qualità nel rapporto con l'utenza

Il laboratorio si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità. Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

Criteri di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2024
Accoglienza, Orientamento e Umanizzazione				
Informazioni all'utente	Disponibilità della carta dei servizi e della guida ai servizi.	La carta dei servizi e la guida ai servizi sono disponibili in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Guida ai servizi in accettazione
Orientamento all'utente	Disponibilità di cartelli riportanti informazioni e indicazioni per l'utente	I cartelli sono presenti nell'area accessibile al pubblico	Customer Satisfaction SGQ	Presenti cartelli in accettazione
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Affisso in bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Organigramma aggiornato in accettazione
Identificazione operatori	Tutto il personale del presidio è munito di cartellino identifi- cativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Il 100% del personale indossa il cartellino identificativo
Tutela e ascolto dell'utente				
Risposta al	N. gg di attesa		Elaborazion	

reclamo Indagini di soddisfazione	dalla presentazione del reclamo alla risposta N. dei questionari raccolti su numero utenti	Entro 15 gg > al 10 %	e semestrale da parte del RGQ e Direzione Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione	Nessun reclamo ricevuto nel 2024 10% annuale rispettato
Completezza, chiarezza e trasparenza delle informazioni				
Accettazione e prenotazione pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ	Tempi di attesa inferiori ai 15 minuti per il 99% delle accettazioni
Controllo dei processi e miglioramento continuo				
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	Audit positivo Riesame positivo

Criteri di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2024
Tempi di attesa per le prestazioni e rilascio documentazione clinica				
Operazioni di prelievo Rapidità della refertazione	Rispetto tempi medi per il prelievo	Tempo medio inferiore a 20 minuti	Customer Satisfaction SGQ	Tempo medio circa 15 minuti
Consegna Referti	Tempo medio di refertazione	Tempo medio inferiore a 3 giorni	Customer Satisfaction SGQ	Tempo medio inferiore a 3 giorni
Consegna copia Referto	Rispetto tempi medi di rilascio risposte previste da carta dei servizi	95% Consegne puntuali Entro	Customer Satisfaction SGQ	99 % di tempi rispettati
	N. giorni di attesa dalla richiesta del referto alla consegna	1 gg	Customer Satisfaction SGQ	Tempi rispettati
Erogazione delle prestazioni				
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete/disservizi	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati	< 100 pazienti richiamati nel 2024
Efficienza manutenzione Gestione acquisti –	N° giorni di fermo macchina	max 3 guasti ad	Modulistica registrazione e rapporti di intervento	Nessun fermo macchina superiore alle

precisione	dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	apparecchiatura in un anno	manutenzione	24 ore lavorative
	N° di ordini errati/incompleti	< 2	Registro NC	Nessun ordine incompleto o errato
Gestione Risorse Umane				
Formazione del personale – competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Conteggio triennale crediti ECM in corso
Formazione del personale – competenza	N° corsi dedicati alla formazione	Almeno 2 corsi in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base	Effettuati 5 corsi di formazione nell'anno 2024

Criteri di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2024
			delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	

Amministratore Unico **Direttore Tecnico di Laboratorio**