

Centro
Analisi
Mediche

Carta dei Servizi Sanitari

**Edizione 2025
01/07/2025**

CONTENUTI

PREMESSA.....	3
AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA	4
1.1 Riferimenti normativi	4
1.2 Principi fondamentali	4
2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI	6
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale	6
2.1.1 Profilo del Laboratorio	6
2.1.2 Logistica aziendale	7
2.1.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	8
2.1.4 Informazioni	8
2.1.5 Il Sistema di gestione Qualità	8
2.1.6 Organizzazione e personale	9
2.2 Risorse strutturali e tecnologiche	9
2.3 Orari Laboratorio	10
2.4 Accesso e accettazione	10
2.5 Prenotazione online	11
2.6 Pagamento delle prestazioni	11
2.7 Prelievi a domicilio	12
2.8 Privacy e protezione dati sensibili	12
2.9 Consenso Informato	12
2.10 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi	12
2.11 Consegna e ritiro referti	16
2.12 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni	17
2.13 Risarcimento danni	17
2.14 Sicurezza	17
3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI	18
4. SEZIONE 4 - FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD.....	19
5. SEZIONE 5 - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	20
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti	21
5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei reclami del cliente	21
5.3 Sistema per l'equità di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio	22
6. SEZIONE 6 - ALLEGATI.....	23

PREMESSA

Il presente documento, la CARTA DEI SERVIZI del Laboratorio Analisi C.A.M., è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Nostro Laboratorio nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

La preghiamo pertanto di sfogliare il presente documento per avere tutte le informazioni di cui necessita. Per eventuali altri chiarimenti, informazioni, osservazioni e reclami, la gentile utenza può rivolgersi all'accettazione oppure alla direzione.

AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL LABORATORIO.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il Laboratorio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziato dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (Par. 4.1 e Par. 4.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (sezione 5);
- Aggiornamento dell'Organigramma;

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la Sede del Laboratorio, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- DELIBERAZIONE N. 47/43 DEL 30.12.2010 Approvazione dei requisiti generali e ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie operanti nella Regione Sardegna.

1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** il Laboratorio Analisi C.A.M. si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- **Diritto alla privacy:** il Laboratorio assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla;
- **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Laboratorio di Analisi di sua fiducia.
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Laboratorio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** il Laboratorio Analisi C.A.M. è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Assistenza:** Il personale del laboratorio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria.
- **Continuità:** il Laboratorio Analisi C.A.M. si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

1.3 Diritti dell'utente

Tra i diritti dell'utente, l'organizzazione assicura:

- IL DIRITTO di ricevere le prestazioni e le cure richieste in modo attento e completo.
- IL DIRITTO alla riservatezza di tutti i dati relativi al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.
- IL DIRITTO ad una informazione completa e comprensibile in merito agli esami eseguiti per suo conto.
- IL DIRITTO ad essere informato sulle prestazioni offerte dal laboratorio Analisi e sul personale che lo ha in cura.
- IL DIRITTO che nessuna terapia possa essere effettuata, nessun intervento possa essere praticato, nessun esame possa essere eseguito senza il consenso dell'interessato.
- IL DIRITTO, attraverso i servizi istituiti presso l'Accettazione, di presentare reclami, suggerimenti, proposte, anche in forma anonima, e di ottenere, ove necessario, una risposta.

1.4 Doveri dell'utente

Tra i doveri dell'utente ci sono:

- IL DOVERE di collaborare con il personale del laboratorio di Analisi per rendere più efficaci le prestazioni richieste.
- IL DOVERE di rispettare i regolamenti e le disposizioni del laboratorio di Analisi a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.
- IL DOVERE di tenere costantemente presenti le esigenze degli altri utenti nell'uso delle strutture comuni e astenersi dal fumo.
- IL DOVERE di fornire le informazioni richieste in modo corretto e completo;
- IL DOVERE di porre tutte le domande necessarie, qualora le informazioni fornite dalla Struttura non risultino chiare;
- IL DOVERE di fornire il consenso informato ed il consenso al trattamento dei dati al momento dell'Accettazione;
- IL DOVERE di attendere il proprio turno, in sala di attesa, prima della linea gialla di cortesia, mantenendo una distanza adeguata dal Paziente in fase di accettazione, al fine di garantire la sua privacy;
- IL DOVERE di rispettare gli orari del laboratorio di Analisi;
- IL DOVERE di presentarsi presso la struttura in buone condizioni di igiene personale, con abbigliamento decoroso e mantenere un comportamento educato e rispettoso del personale e degli altri utenti.

2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale

2.1.1 Profilo del Laboratorio

Ragione sociale	C.A.M. di Claudia Cadeddu e Michele Cadeddu & C. s.a.s.
Sede legale ed operativa	Via XX Settembre 11/13 - 09170 Oristano (OR)
Telefono	0783 74306
Direttore Sanitario	Dott.ssa Antonella Santoni
Autorizzazione	Decreto Assessore all'igiene e sanità del 20/12/1977
Accreditamento Regionale	Il Laboratorio Analisi C.A.M. risulta accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna - PROVVEDIMENTO UNICO SUAPE N° 115 DEL 05/10/2022
Convenzione con la ASL	Il Laboratorio Analisi C.A.M. opera in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

Il Centro Analisi Mediche, laboratorio di analisi cliniche generale di base, svolge attività di analisi di campioni biologici nell'ambito della biochimica clinica, della tossicologia, dell'ematologia ed emocoagulazione, dell'immunoematologia e della microbiologia, allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie dei pazienti e la tutela della salute degli stessi.

Il Centro Analisi Mediche può effettuare alcune analisi in SERVICE, presso laboratori specializzati; eventuali informazioni supplementari in proposito possono essere richieste alla Segreteria.

MEDICINA DEL LAVORO

Il Centro Analisi Mediche offre pacchetti personalizzati e priorità nell'accettazione a ditte e medici competenti per la medicina del lavoro. Il servizio è rivolto alle aziende che hanno la necessità di sottoporre i propri dipendenti a esami periodici e ai medici competenti.



2.1.2 Logistica aziendale

UBICAZIONE LABORATORIO:

Via XX Settembre 11/13 - 09170 Oristano (OR)



Indicazioni di accesso per persone con disabilità motoria:



Il laboratorio assicura la massima accessibilità e inclusione per tutti gli utenti, in coerenza con i principi di equità, qualità e centralità della persona previsti dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità (ISO 9001 / ISO 15189).

I pazienti con ridotta mobilità o difficoltà motorie hanno diritto a priorità al momento dell'accettazione e possono usufruire di due posti auto riservati situati di fronte alla struttura.

L'accesso è garantito tramite un ingresso dedicato, privo di barriere architettoniche e conforme ai requisiti di sicurezza e comfort.

Eventuali altre esigenze specifiche o condizioni particolari possono essere comunicate al personale dell'accettazione, che provvederà ad attivare tutte le misure necessarie per garantire un'accoglienza personalizzata e un'adeguata gestione del percorso assistenziale.

ACCETTAZIONE/SEGRETERIA C.A.M. ORISTANO – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Tel. : +39 0783 74306

E mail : centroanalisimediche@gmail.com

PEC: centroanalisioristano@pec.it

Sito internet: www.laboratoriocamoristano.com



- **lunedì - venerdì 10:00 - 16:00**
- **sabato 10:00 - 12:00**

PER INFORMAZIONI TELEFONICHE SI PREGA DI CHIAMARE DOPO LE 11

2.1.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Laboratorio nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- a) informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- b) di supporto, nei confronti dell'Utenza;
- c) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- d) promozionale dei servizi del Laboratorio.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza ai recapiti indicati al paragrafo "Logistica aziendale".

2.1.4 Informazioni

Presso la segreteria sono disponibili informazioni relative a: le prestazioni erogate, le procedure relative all'accesso, le modalità di preparazione dell'utente e di raccolta dei campioni, le tariffe applicate, i tempi e le modalità di consegna dei referti. Le medesime informazioni sono disponibili mediante consultazione del sito internet: www.laboratoriocamoristano.com.

Gli operatori forniscono tutte le informazioni direttamente o telefonicamente durante l'orario di apertura. L'elenco degli esami eseguibili, con l'indicazione dei tempi di risposta e dell'eventuale esecuzione in service presso altri laboratori specializzati è riportato nell'allegato 1 al presente documento.

Il personale sanitario laureato è a disposizione degli utenti durante l'orario di apertura per fornire informazioni e spiegazioni sulle analisi di laboratorio e sui risultati delle stesse.

Gli utenti possono inoltre chiedere copia della propria documentazione sanitaria (referti) anche a distanza di tempo dall'esecuzione degli esami.

2.1.5 Il Sistema di gestione Qualità

CENTRO ANALISI MEDICHE svolge attività di analisi di laboratorio allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie dei pazienti e la tutela della salute degli stessi.

CENTRO ANALISI MEDICHE si pone quali obiettivi fondamentali:

- la soddisfazione degli utenti;
- il miglioramento continuo della qualità del servizio;
- il rispetto dei requisiti normativi e contrattuali.

A tale scopo, CENTRO ANALISI MEDICHE ha deciso di implementare nella propria organizzazione un sistema di gestione per la qualità in conformità alla Delibera Regionale n. 47/43 del 30/12/2010 sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed alla norma ISO 9001, della quale ha ottenuto la certificazione nel 2006 (certificato RINA n. 15307/06/S).

CENTRO ANALISI MEDICHE si impegna a:

- soddisfare i requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali definiti dalla Regione Sardegna per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture sanitarie;
- definire, documentare, attuare e tenere aggiornato un sistema di gestione per la qualità migliorandone con continuità l'efficacia allo scopo di fornire con regolarità un servizio che ottemperi ai requisiti degli utenti e a quelli cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione degli utenti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti normativi e contrattuali.

2.1.6 Organizzazione e personale

L'organizzazione del Centro Analisi Mediche è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della struttura, dei requisiti di competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

Il Centro Analisi Mediche, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto, il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI BIOLOGI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI TECNICI SANITARI DI LABORATORIO BIOMEDICO;
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI;

Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.

2.2 Risorse strutturali e tecnologiche

Il laboratorio dispone di appositi e distinti locali per il prelievo e l'esecuzione delle analisi e di spazi destinati all'attesa, all'accettazione e alle attività amministrative come previsto dalle norme vigenti.

La strumentazione presente nel laboratorio è tecnologicamente tra le più avanzate e, al fine di garantirne sempre la massima efficienza, è sottoposta a regolari interventi di manutenzione.

2.3 Orari Laboratorio

Il Centro Analisi Mediche eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

ATTIVITA'			ORARIO
ACCETTAZIONE PRELIEVI - ORISTANO		dal lunedì al sabato	07:45 - 10:00 senza prenotazione
CONSEGNA REFERTI E INFORMAZIONI ORISTANO		dal lunedì al venerdì	10:00 - 16:00
		sabato	10:00 - 12:00

I pazienti che devono sottoporsi a prelievi multipli (curve da carico di glucosio, breath-test e pulsatilità prolattinica) accedono direttamente alla sala prelievi posticipando la fase di accettazione.

Nella giornata di sabato è richiesta prenotazione per tali esami.

In tutti i casi in cui sia necessario il trasporto dei campioni, lo stesso viene effettuato da personale specializzato del Laboratorio, con la rigorosa applicazione di apposite Istruzioni di Trasporto e Conservazione del campione.

2.4 Accesso e accettazione

L'accesso alle prestazioni relative alle analisi di laboratorio è libero e non occorre prenotazione.

L'utente che si presenta presso la sede del laboratorio per usufruire delle prestazioni è tenuto a munirsi del tagliando numerato-progressivo dall'apposito distributore installato in sala di attesa al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e prelievo.

L'utente deve attendere il proprio turno mantenendosi a idonea distanza dal banco di accettazione al fine di assicurare la privacy degli altri utenti.

Gli utenti con particolari necessità quali soggetti diversamente abili o non autosufficienti hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo. In tali casi, gli utenti possono segnalare in accettazione la propria situazione ed attendere di essere chiamati non appena possibile.

Per effettuare analisi in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, l'utente deve presentare:

- tessera sanitaria;

- documento di identità;
- idonea impegnativa contenente: nome e cognome dell'assistito; codice fiscale; eventuale indicazione del diritto all'esenzione dal pagamento della prestazione; specificazione delle prestazioni richieste; timbro e firma del medico e data di emissione.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente mediante consultazione del Sito internet: www.laboratoriocamoristano.com.

Per effettuare analisi privatamente è sufficiente che l'utente comunichi gli esami che intende svolgere, possibilmente ma non necessariamente tramite presentazione di una ricetta medica, e fornisca i propri dati anagrafici.

Al termine dell'accettazione viene consegnato all'utente:

- il foglio per il ritiro del referto con l'indicazione della data di ritiro;
- in caso di prelievo, il foglio da presentare in sala prelievi con l'indicazione del numero di accettazione e degli esami richiesti.

L'utente che deve sottoporsi a prelievo, una volta terminata la procedura di accettazione, è tenuto ad aspettare il proprio turno in sala di attesa. Il personale addetto al prelievo provvede a chiamare gli utenti mediante il numero di accettazione riportato sul foglio da presentare in sala prelievi.

L'elenco delle principali prestazioni fornite (eseguite direttamente dal laboratorio o indirettamente in service presso laboratori specializzati) è riportato nell'allegato 1 del presente documento.

Qualora l'utente richieda l'esame dell'HIV, senza prescrizione medica, viene richiesta la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di MANIFESTAZIONE DI CONSENSO TEST HIV.

2.5 Prenotazione online

Con la prenotazione online l'utente può azzerare i tempi di attesa; per utilizzare il nuovo servizio offerto dal Centro Analisi Mediche, dopo aver inserito il proprio indirizzo mail, è sufficiente scegliere il giorno e la fascia oraria che si preferisce; il sistema assegnerà il primo orario disponibile ed erogherà direttamente il biglietto col quale presentarsi presso il Centro Analisi Mediche.

Si raccomanda di arrivare in sala cinque minuti prima dell'orario di chiamata per non perdere la priorità acquisita, presentando il biglietto in formato cartaceo o telematico.

2.6 Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni deve essere effettuato al momento dell'accettazione e può essere effettuato, oltre che in contanti, con carta di credito o tessera bancomat.

Gli utenti in possesso della richiesta di esami in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale non aventi diritto all'esenzione sono tenuti al pagamento del ticket secondo le tariffe vigenti.

I tariffari degli esami, convenzionati e non, sono disponibili presso la segreteria.

2.7 Prelievi a domicilio

Nel caso in cui l'utente abbia la necessità di effettuare il prelievo presso il proprio domicilio, la segreteria è a disposizione per fornire allo stesso le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al laboratorio, che può fornire il servizio di prelievo a domicilio in regime libero professionale. L'elenco degli infermieri specializzati è disponibile mediante consultazione del Sito internet: www.laboratoriocamoristano.com

2.8 Privacy e protezione dati sensibili

Al fine di tutelare la privacy dell'utente, in conformità al D.lgs 196/2003 e al Regolamento (UE) 2016/679, la chiamata dei pazienti al banco della accettazione e nella sala prelievi avviene mediante utilizzo del N. dell'eliminacode o attribuito dalla accettazione sulla base dell'ordine di accesso al Laboratorio.

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi del d.lgs. 196/2003 al Regolamento (UE) 2016/679, circa il trattamento dei propri dati comuni e sensibili tramite apposita informativa e invitato a sottoscrivere, in fase di prima accettazione, il necessario consenso.

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori).

In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

2.9 Consenso Informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori).

Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, consapevole. Solo nei casi particolari previsti dalla legge è obbligatorio che esso sia espresso in forma scritta (es. esecuzione di esami accertamento presenza virus HIV).

2.10 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi

L'utente, prima di sottoporsi ad un'indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso in cui l'utente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla segreteria che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di raccolta del campione e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche modalità di preparazione all'esame.

In fase di accettazione e di prelievo il personale verifica che l'utente sia nelle condizioni richieste per poter effettuare il prelievo e che il campione sia stato raccolto dall'utente secondo le opportune modalità; in caso contrario il paziente è invitato a ripresentarsi rispettando le modalità previste.

Queste le istruzioni per la preparazione al prelievo e la raccolta dei campioni per gli esami più comuni.

Prelievo del sangue

Gli esami di laboratorio vanno eseguiti preferibilmente a digiuno. Questo è strettamente necessario per la determinazione di alcuni esami, in particolare: glicemia, colesterolo, trigliceridi, prolattina, sideremia, Ac.Folico, Vitamina B12, insulina, Ac.biliari, PSA ed anticorpi in genere. L'eccessivo digiuno, oltre le 24 ore, è da evitare per la conseguente diminuzione della glicemia ed aumento della bilirubina. È inoltre consigliabile astenersi dal fumo, dal caffè e dall'esercizio fisico nelle ore immediatamente precedenti il prelievo venoso.

Prelievi per bambini

Consigliamo per prelievi per bambini di prenotare telefonicamente specificando l'età esatta del bambino e le eventuali patologie.

Di seguito un promemoria per affrontare al meglio un prelievo tranquillo. Innanzitutto, è consigliabile che il genitore non si mostri nervoso o ansioso, al contrario l'ideale è apparire tranquilli e trasmettere serenità.

Molti bambini, a causa di fattori esterni, hanno paura del signore col camice bianco e una siringa tra le mani è molto importante provare a cancellare dall'immaginario dei piccoli la figura austera del medico.

Nei giorni precedenti l'esame, il genitore dovrebbe informarlo che al momento del prelievo potrebbe sentire una sensazione simile a quella di un pizzicotto. Dire la verità in maniera adatta è sicuramente il sistema più utile per affrontare questo avvenimento.

Glicemia frazionata

Per eseguire la glicemia frazionata, normalmente, il sangue dovrà essere prelevato tre volte nella stessa giornata: alle 08.00, alle 11.00 ed alle 17.00.

Alle 08.00 a digiuno, alle 11.00 ed alle 17.00 dopo colazione e pranzo.

Il cliente va informato di comportarsi in modo del tutto normale per quanto riguarda la dieta, attività fisica ed assunzione di farmaci.

CURVE DA CARICO (es. Glucosio) TEST DI STIMOLO O SOPPRESSIONE

Al paziente a digiuno viene somministrata per via orale o per via endovenosa una sostanza o un farmaco; quindi, vengono fatti più prelievi ad intervalli di tempo standard.

Durante la prova il paziente deve rimanere a riposo nel laboratorio.

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI

Esame urine completo

Le urine per l'esame normale devono essere raccolte in appositi contenitori.

È necessario che il cliente consegna una piccola quantità di urina (circa mezzo bicchiere) raccolta in occasione della prima minzione del mattino, dopo aver scartato la prima parte.

Modalità di raccolta delle urine nelle 24 ore

Per la raccolta delle urine delle 24 ore, è importante seguire attentamente le istruzioni riportate di seguito:

La mattina del primo giorno, appena alzato, il paziente deve scartare l'urina della prima minzione (non raccoglierla).

Da quel momento in poi, tutte le urine prodotte nelle successive 24 ore, inclusa la prima del mattino successivo, devono essere raccolte nello stesso contenitore, alla stessa ora della prima minzione scartata.

Utilizzare un contenitore di plastica con capacità di almeno due litri, fornito o indicato dal laboratorio.

Se nel contenitore è presente un liquido conservante, prestare attenzione a non rovesciarlo e a non toccarlo con le mani.

Al termine della raccolta, assicurarsi che il contenitore sia ben chiuso, etichettato correttamente e consegnarlo al laboratorio nel più breve tempo possibile, secondo le indicazioni ricevute.

Urinocoltura

Per l'urinocoltura, in particolare, è necessario procedere ad una accurata pulizia dei genitali esterni (lavaggio con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua).

Va scartata la prima parte dell'urina emessa; la successiva urina va raccolta direttamente nell'apposito contenitore sterile.

Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente chiuso.

Nei bambini le urine verranno raccolte in appositi sacchetti di plastica adesivi sterili che vanno applicati facendoli aderire alla regione pubica ove vanno lasciati per non più di 40 – 50 minuti.

Se la minzione non è avvenuta in questo tempo, il sacchetto va sostituito con un altro sterile, dopo aver provveduto al lavaggio dei genitali esterni.

L'urina così raccolta va versata in un contenitore sterile o in alternativa si richiude accuratamente il sacchetto da inviare subito al Laboratorio. Questo modus operandi serve per evitare che germi, presenti sulla pelle, siano trasportati dall'urina nel contenitore e possano inficiare l'esame.

Raccolta Liquido Seminale

Nel caso di spermocoltura: aver cessato qualsiasi trattamento chemio-antibiotico da almeno 5 giorni.

Far precedere la raccolta dalla pulizia dei genitali esterni e delle mani, la raccolta del campione deve avvenire mediante masturbazione e tutto l'eiaculato deve essere raccolto nell'apposito contenitore sterile. Inviare al laboratorio entro 2 ore dall'emissione.

Espettorato

Si deve consigliare il cliente di sciacquare bene la bocca prima di espettorare al fine di pulire il cavo orale da cellule di sfaldamento e di particelle estranee all'esame.

L'escreato deve essere, possibilmente, quello della mattina; va raccolto in un contenitore sterile e portato, come tutti gli esami colturali, al più presto possibile.

Modalità di raccolta delle feci

Per l'esame delle feci completo, per la ricerca di parassiti e per la coprocultura è necessario raccogliere le feci in appositi contenitori sterili. È consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora ciò non fosse possibile è possibile consegnare feci del giorno prima conservate in frigorifero.

Ricerca sangue occulto

La ricerca si effettua su un campione di feci del mattino raccolte nell'apposito contenitore (reperibile in accettazione) e, possibilmente, ripetuto in 3 giornate.

Si consiglia di:

Evitare il consumo di carni poco cotte, di non eseguire il test durante la terapia con antinfiammatori (che potrebbero danneggiare la mucosa dello stomaco con conseguente fuoriuscita di sangue), infine, di spazzolare i denti con delicatezza per evitare il rischio di emorragie gengivali.

Non effettuare il test con emorragie in atto: emorroidi, lesioni gengivali, mestruazioni, stitichezza.

Coprocultura

Il campione da esaminare deve pervenire al laboratorio il prima possibile. Per eseguire il test è sufficiente una quantità di feci pari ad una noce.

Ricerca parassiti

Il campione da esaminare deve essere consegnato al laboratorio al massimo entro 2-3 ore dall'emissione. Per eseguire correttamente l'esame è necessaria una quantità di feci pari ad una noce.

Per la ricerca di ossiuri, oltre ad un campione di feci è necessario eseguire uno "Scotch Test"; il laboratorio fornisce un vetrino su cui si farà aderire il nastro adesivo.

SCOTCH TEST

Applicare al mattino, prima dell'evacuazione, nella zona perianale un cerotto adesivo alla cellulosa. Lasciarlo in sede per qualche minuto e poi trasferirlo su un vetrino (reperibile presso il laboratorio). Riconsegnare il vetrino in accettazione. È consigliabile ripetere il test in 3 giornate.

TAMPONE FARINGEO

Il paziente deve recarsi nel laboratorio a digiuno e senza aver lavato i denti; non praticare gargarismi o sciacqui del cavo orale prima di recarsi in laboratorio. Il paziente deve aver inoltre sospeso un'eventuale terapia antibiotica da almeno 5 giorni.

TAMPONE VAGINALE

In via preliminare le pazienti devono attenersi ad alcune norme per rendere attendibile l'esito dell'esame:

- Evitare di avere rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti all'esecuzione del prelievo;
- Non essere in periodo mestruale;
- Non eseguire irrigazioni vaginali nelle 24 ore precedenti all'esecuzione del prelievo;
- Avere cessato qualsiasi terapia chemio-antibiotica dal almeno 7 giorni;
- Non praticare lavaggi prima della raccolta del campione.

**N.B.: PER I CAMPIONI RACCOLTI DAL PAZIENTE SI RACCOMANDA L'APPOSIZIONE DI
UN'ETICHETTA RECANTE NOME E COGNOME.**

2.11 Consegna e ritiro referti

Al termine dell'accettazione viene consegnata all'utente una ricevuta per il ritiro del referto con l'indicazione della data e dell'ora di ritiro dello stesso.

La consegna dei referti avviene, di norma, il giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione. Per alcuni esami, a causa dei tempi tecnici necessari all'esecuzione degli stessi, i tempi per la consegna dei referti sono più lunghi (es. esami colturali o esami svolti esternamente in service presso altri laboratori specializzati).

Per le prestazioni segnalate come "urgenti" dal medico curante, l'utente interessato potrà attendere, ove possibile e previa comunicazione, l'esito degli esami presso la struttura. La richiesta verrà evasa nel minor tempo possibile, compatibilmente con i tempi tecnici relativi all'esecuzione degli esami in oggetto.

I referti vengono consegnati esclusivamente all'interessato dietro presentazione dell'apposita ricevuta o ad altra persona delegata in possesso della delega firmata dall'interessato sulla ricevuta. La delega scritta non può essere utilizzata per il ritiro del referto relativo all'HIV, che potrà essere ritirato solo dalla persona interessata previa esibizione di un documento di identità.

I referti possono essere inviati all'interessato tramite posta elettronica o posta (dietro pagamento dell'affrancatura) al recapito comunicato previa richiesta e firma della relativa autorizzazione da parte dell'interessato stesso.

Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà esserne informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

RITIRO REFERTI ONLINE

Il Centro Analisi Mediche, previa richiesta, mette a disposizione dei propri pazienti la possibilità di ritirare gli esiti degli esami tramite internet (www.laboratoriocamoristano.com/prelievi-e-ritiro-referti/).

Il servizio è totalmente gratuito, ed è disponibile anche per i medici curanti che, dietro autorizzazione dei loro assistiti, possono consultare i referti direttamente dal proprio computer.

2.12 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.

Il personale del laboratorio applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

2.13 Risarcimento danni

Ogni persona ha diritto a ricevere, in tempi ragionevoli, un adeguato risarcimento nel caso in cui subisca un danno fisico, morale o psicologico a causa di un trattamento sanitario.

Il Centro Analisi Mediche si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda vengono avviate le pratiche del caso, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il Laboratorio ha stipulato la polizza per la copertura dei danni derivanti dallo svolgimento dell'attività professionale.

2.14 Sicurezza

Il laboratorio, nello svolgimento delle proprie attività, rispetta le norme vigenti in materia di caratteristiche ambientali e di accessibilità, protezione antincendio, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme vigenti, con particolare riferimento al d.lgs. 81/2008.

3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il laboratorio, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati analitici, applica sistematicamente un programma di controllo interno della qualità analitica, e partecipa con regolarità a programmi di valutazione esterna della qualità analitica.

Il laboratorio, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati analitici applica sistematicamente un programma di controllo interno della qualità analitica (CQI) utilizzando appositi sieri di controllo. Tutte le analisi i cui valori risultano al di fuori degli intervalli di riferimento, vengono sottoposte a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il laboratorio partecipa con regolarità a un programma di valutazione esterna della qualità analitica (VEQ). Periodicamente vengono inviate dall'ente gestore del programma dei sieri sui quali vengono eseguite le analisi previste; i risultati sono quindi inviati all'ente gestore che comunica al laboratorio l'esito della valutazione dei risultati ricevuti.

4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

CENTRO ANALISI MEDICHE si impegna a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità del servizio:

- l'uniformità di accesso alle prestazioni, tramite la definizione dell'organizzazione del servizio tesa a garantire la possibilità a tutti gli utenti di usufruire dello stesso secondo criteri di equità e tramite modalità semplici e adeguate nei limiti delle risorse disponibili;
- la qualità tecnica delle prestazioni, tramite l'impiego di operatori in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e adeguatamente formati, l'utilizzo e la manutenzione di strumentazione e materiale tecnologicamente adeguati ed aggiornati, l'esecuzione di controlli interni della qualità analitica e la partecipazione a programmi di valutazione esterna della qualità analitica;
- la qualità organizzativa, tramite la pianificazione e l'esecuzione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione, quali il riesame e la pianificazione delle attività, il monitoraggio dei processi di erogazione del servizio, la rilevazione e la risoluzione delle eventuali non conformità, l'analisi dei dati e la pianificazione di azioni di miglioramento;
- la sicurezza degli operatori e degli utenti, tramite il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente;
- la valorizzazione professionale degli operatori, tramite la pianificazione della formazione continua degli operatori;
- la tutela dei diritti e la soddisfazione degli utenti, tramite il rispetto della normativa sulla tutela della privacy, la messa a disposizione degli utenti di materiale informativo sul servizio, la gestione dei reclami e delle osservazioni e l'effettuazione di specifiche indagini sul livello di soddisfazione degli utenti.

CENTRO ANALISI MEDICHE si impegna a pianificare ed attuare i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità del servizio;
 - assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;
 - migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- e a mettere a disposizione tutte le risorse umane, tecnologiche e strutturali necessarie.

CENTRO ANALISI MEDICHE:

- identifica i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- stabilisce la sequenza e le interazioni tra i processi;
- stabilisce i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi;

- assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi;
- monitora, misura ed analizza i processi;
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

Attenzione all'utente

CENTRO ANALISI MEDICHE si impegna a:

- garantire la possibilità del contatto del cittadino con l'azienda durante l'intero orario di apertura della struttura;
- garantire il diritto del paziente ad avere informazioni sul proprio stato di salute e ad accedere alla propria documentazione sanitaria;
- facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni e a ridurre le barriere di comunicazione o di altro genere che possono influenzare negativamente la possibilità di fruizione del servizio;
- assicurare la privacy degli utenti durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni e la riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente sul proprio stato di salute;
- garantire l'implementazione delle misure di sicurezza per la tutela dei dati personali allo scopo di garantire che il relativo trattamento avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità personale, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale degli utenti;
- garantire il comfort ambientale al fine di migliorare la qualità della permanenza degli utenti presso la struttura;
- tutelare gli utenti in condizioni di fragilità o appartenenti alle categorie a rischio psico-fisico;
- attuare le misure previste per la gestione del rischio clinico e la tutela della sicurezza del paziente;
- garantire la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenze o di eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici) per l'intero orario di apertura della struttura.

5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Centro Analisi Mediche attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Centro Analisi Mediche ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Ispettive interne.

5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Per monitorare la soddisfazione degli utenti è predisposto un apposito questionario di indagine, in distribuzione presso la segreteria e in sala di attesa, nel quale l'utente può esprimere liberamente il proprio livello di soddisfazione sul servizio offerto ed eventuali osservazioni e suggerimenti.

Il questionario è definito con la finalità di rilevare la soddisfazione dell'utente in relazione ad aspetti quali:

- adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti;
- cortesia e disponibilità degli operatori;
- chiarezza e completezza delle informazioni;
- adeguatezza, chiarezza e semplicità delle modalità di accesso;
- adeguatezza dei tempi di attesa per l'accettazione e il prelievo;
- qualità complessiva del servizio.

I risultati dell'indagine sono periodicamente analizzati per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione al servizio, raccogliere segnalazioni e suggerimenti e individuare la necessità di eventuali azioni di miglioramento.

5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

Gli utenti possono esprimere eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami direttamente presso l'ufficio relazioni con il pubblico (segreteria) o tramite telefono, fax o e-mail. Tutte le segnalazioni sono registrate dal personale su apposita modulistica rilasciata in copia all'utente.

Le osservazioni, i suggerimenti o i reclami possono essere trasmessi inoltre al Laboratorio mediante compilazione dell'apposito "Modulo di segnalazione o reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo potrà essere notificato al Laboratorio con una delle seguenti metodologie:

- Consegna a mano, **anche in forma anonima**, nella apposita cassetta presso l'accettazione del laboratorio;
- Per posta ordinaria o raccomandata.
- Via e-mail, all'indirizzo riportato nella sezione "Profilo del Laboratorio" della presente Carta dei servizi.

In caso di reclamo il laboratorio si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta entro tre giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una risposta immediata specificando l'esito degli accertamenti compiuti, le eventuali azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

5.3 Sistema per l'equità di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio

È sviluppato un sistema per la riduzione delle differenze all'accesso ai servizi e la tutela dei cittadini fragili (es. soggetti di età avanzata, pazienti pediatrici, pazienti con disabilità o particolari problematiche) o appartenenti alle categorie a rischio (es. ipovedenti, sordomuti).

Prelievi a domicilio

Nel caso in cui l'utente abbia la necessità di effettuare il prelievo presso il proprio domicilio, la segreteria è a disposizione per fornire allo stesso le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al laboratorio, che può fornire il servizio di prelievo a domicilio in regime libero professionale.

Delega per il ritiro del referto

I referti possono essere ritirati presso la segreteria del laboratorio da persona delegata dall'interessato tramite presentazione dell'apposita delega firmata dall'interessato stesso.

Invio dei referti per posta

I referti possono essere inviati all'interessato tramite posta elettronica o posta (dietro pagamento dell'affrancatura) al recapito comunicato previa richiesta e firma della relativa autorizzazione da parte dell'interessato stesso.

Eliminazione delle barriere architettoniche

La struttura soddisfa i requisiti strutturali previsti in materia di barriere architettoniche; l'accesso degli utenti alla segreteria per l'accettazione e la consegna dei referti e alla sala prelievi per l'esecuzione del prelievo è privo di barriere architettoniche.

Accesso dell'accompagnatore e/o presa in carico da parte del personale del laboratorio

In caso di necessità di accompagnamento è consentito l'accesso alla sala prelievi anche all'accompagnatore; in caso di assenza di un accompagnatore la persona viene accompagnata da personale del laboratorio per l'intero tempo di permanenza nella struttura.

6. SEZIONE 6 - ALLEGATI

- **ALLEGATO 1 - ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA**