



**L.A.N. LABORATORIO ANALISI NUORESE S.R.L.**

# **Carta dei Servizi Sanitari**

**Rev. 09  
09/10/2018**

## CONTENUTI

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA</b>	<b>4</b>
1.1 Riferimenti normativi	4
1.2 Principi fondamentali	4
<b>2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI</b>	<b>5</b>
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti	5
2.2 Orari Laboratorio	8
2.3 Organizzazione e personale	9
2.4 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi	9
2.5 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.	12
2.6 Consenso Informato	12
2.7 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	12
2.8 Accesso e accettazione	13
2.9 Prelievi a domicilio	15
2.10 Risarcimento danni	16
2.11 Privacy e protezione dati sensibili	16
2.12 Consegna e ritiro referti	16
2.13 Sicurezza	17
<b>3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI</b>	<b>18</b>
<b>4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD</b>	<b>18</b>
4.1 Monitoraggio	19
4.2 Fattori della Qualità	19
<b>5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</b>	<b>20</b>
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.	21
5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente	21
<b>6. SEZIONE 6 – ALLEGATI</b>	<b>21</b>

## PREMESSA

Il presente documento, la CARTA DEI SERVIZI del Laboratorio L.A.N., 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.

## 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 evidenziata 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'Organigramma (Allegato 1);
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (Allegato 2);

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 L.A.N., 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 L.A.N., 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 L.A.N., si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

## 2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

### 2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti

#### 2.1.1 Profilo del Laboratorio

Ragione sociale	LABORATORIO ANALISI NUORESE S.R.L.
Sede legale/ operativa	Via Manzoni, 18 – 08100 Nuoro
Telefono	0784 36434
Sito Internet	www.laboratorioanalisinuorese.it
Direttore Sanitario	Dott.ssa Maria Maddalena Cucca
Autorizzazione	Decreto n. 539 del 03/08/1977
Accreditamento Regionale	Il Laboratorio risulta accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna. Accreditamento definitivo con determina n°211 del 17/03/2017.
Convenzione con la ASL	Il Laboratorio opera in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

Il L.A.N., Laboratorio Analisi Nuorese s.r.l. nasce nel 1977 come laboratorio di analisi cliniche, con l'intento di fornire un servizio sanitario di diagnostica di primo intervento nell'allora territorio dell'USL 7.

Il Laboratorio L.A.N., svolge le sue attività nel campo delle Analisi Cliniche, fornendo Servizi di Laboratorio in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e/o privatamente, nei confronti di pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio.

Il Direttore Sanitario del Laboratorio L.A.N., è la Dottoressa Cucca Maria Maddalena, laureata in Medicina e Chirurgia.

Il Laboratorio L.A.N., è un Laboratorio generale di base presso il quale è possibile effettuare esami clinici nei settori della:

- BIOCHIMICA CLINICA,
- SIEROIMMUNOLOGIA,
- EMATOLOGIA E COAGULAZIONE,
- MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA,

Il Laboratorio L.A.N può effettuare alcune analisi in SERVICE, presso il Laboratorio CDR SAS di Cagliari; eventuali informazioni supplementari in proposito possono essere richieste alla Segreteria.

## 2.1.2 Presentazione del laboratorio

Il L.A.N., Laboratorio Analisi Nuorese s.r.l ha come obiettivo quello di fornire al cittadino una pronta risposta alle sue esigenze mediche e contribuire al miglioramento dell'efficienza e produttività delle strutture sanitarie limitrofe, per ridurre il carico di lavoro e nel contempo esaltarne le altre funzioni ed attività.

Già da molti anni il L.A.N. partecipa a programmi di qualità esterni ed applica sistematicamente applicati i controlli di qualità interni, con lo scopo di:

- ottimizzare l'organizzazione,
- migliorare il coinvolgimento, la motivazione e l'aggiornamento del personale,
- rendere trasparenti tutte le procedure aziendali.

Sono in corso di attuazione progetti per migliorare la struttura del laboratorio, migliorare ed ampliare i servizi offerti, ottenere la certificazione di qualità e soprattutto la completa soddisfazione dei propri clienti.

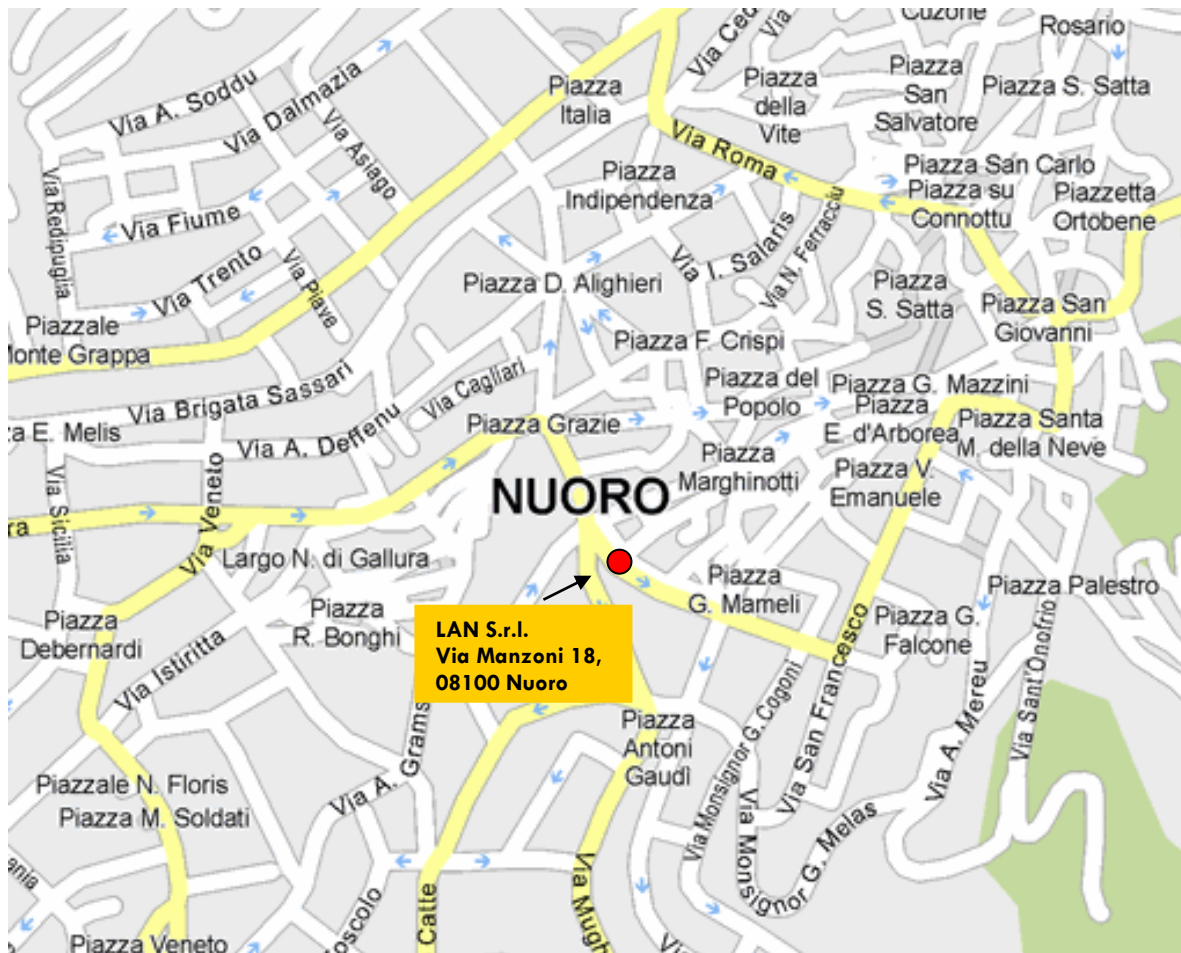
## 2.1.3 Logistica aziendale

### SEDE LEGALE, AMMINISTRATIVA ED OPERATIVA :

**Via Manzoni, 18 – 08100 NUORO (NU)**

Il LAN è situato al numero civico 18 di via Manzoni, vi si può accedere dalla stessa via Manzoni, attraversando il cortile condominiale (di fianco all'edicola) e scendendo due rampe di scale.

Il laboratorio è raggiungibile comodamente con tutte le linee di trasporto urbano, scendendo alla fermata di via Manzoni (di fronte all'edicola), per chi volesse raggiungere il laboratorio tramite auto è possibile usufruire del parcheggio a pagamento in piazza Vittorio Emanuele (giardinetti).



### INDICAZIONI DI ACCESSO PER PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIA :

*Le persone con disabilità motoria possono accedere al laboratorio da via Mughina (di fronte alla banca Unicredit), attraversando un cortile condominiale.*

## ACCETTAZIONE/SEGRETERIA – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- **Tel. : 0784 36434**
- **E mail: [info@laboratorioanalisi nuorese.it](mailto:info@laboratorioanalisi nuorese.it)**
- **Sito internet: [www.laboratorioanalisi nuorese.it](http://www.laboratorioanalisi nuorese.it)**

*Lunedì, Martedì, Giovedì:*

- *dalle ore 08.00 alle 15.00*

*Mercoledì, Venerdì:*

- *dalle ore 08.00 alle ore 13.30*

*Sabato*

- *dalle ore 08.00 alle 12.00*

L'orario di apertura è ampio per consentire di soddisfare al meglio le esigenze dei clienti, nel rispetto delle esigenze di buona prassi di laboratorio.

### 2.1.4 Il Sistema di gestione Qualità

Il Laboratorio L.A.N., ha scelto di introdurre nella propria organizzazione di un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale 47/43 del 30/12/2010 sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che il Laboratorio L.A.N., ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

### 2.2 Orari Laboratorio

Il Laboratorio L.A.N., eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

ATTIVITA'	ORARIO		
<b>PRELIEVI</b>	<b>Dal lunedì al venerdì:</b>	<b>Mattina</b>	<b>8.00 – 11.00</b>
	<b>Sabato</b>	<b>Mattina</b>	<b>8.00 – 10.00</b>
<b>RI TIRO REFERTI</b>	<b>Dal lunedì, Martedì, Giovedì:</b>		<b>11.00 – 15.00</b>
	<b>Mercoledì, Venerdì</b>	<b>Pomeriggio</b>	<b>11.00 – 13.30</b>
	<b>Sabato</b>	<b>Mattina</b>	<b>10.00 – 12.00</b>



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.

## 2.3 Organizzazione e personale

L'organizzazione del Laboratorio L.A.N., 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 Laboratorio L.A.N., 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 DEGLI INFERMIERI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.

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

L'organigramma aziendale è indicato nell'allegato 1 della presente Carta dei servizi.

## 2.4 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso che il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla Accettazione del Laboratorio, che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione all'esame. In generale valgono le seguenti prescrizioni :

### **Preparazione al prelievo venoso:**

Il prelievo di sangue deve essere eseguito, di norma, in condizioni di digiuno, comunque non superiore alle dodici ore, è tuttavia permessa l'assunzione di acqua in quantità normali. Per i neonati può essere

sufficiente un digiuno di tre o quattro ore. Durante il digiuno il paziente non deve bere alcolici, fumare, effettuare sforzi fisici intensi con sudorazione.

Per il prelievo di sangue non occorre appuntamento.

Per CEA : astenersi dal fumo nelle 24 ore precedenti il prelievo.

Per ormoni tiroidei : non devono essere stati eseguiti nei due mesi precedenti esami radiografici con contrasto iodato (colecistografia, urografia, ecc.)

## **Esame delle urine**

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino, se possibile e consegnarlo al più presto in laboratorio. È ammesso però anche un campione che non sia il primo del mattino. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

### **Raccolta urine per Urinocoltura:**

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

Procedere come segue:

- Lavare accuratamente le mani
- Eseguire un'accurata pulizia dei genitali e sciacquare con abbondante acqua
- Scartare le prime gocce di urina;
- Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
- Richiudere rapidamente il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

(Da non eseguire in corso di terapia antibiotica o eventualmente segnalarla, preferibilmente l'esame va fatto prima di iniziare la terapia antibiotica o dopo almeno 6 giorni dall'interruzione di tale terapia)

### **Raccolta urine delle 24 ore:**

Occorre munirsi di un contenitore adeguato.

Per eseguire correttamente la raccolta occorre scartare la prima urina del mattino e successivamente raccogliere, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente. Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta

### **Raccolta feci: esame per la ricerca dei parassiti**

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

È consigliabile eseguire l'esame su tre campioni raccolti in tre giorni consecutivi.

## **Raccolta feci: esame per la ricerca del sangue occulto**

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

L'esame è specifico per il sangue umano, ma è comunque consigliabile seguire una dieta priva di carne, pollame, barbabietole, brodo, pesce, banane, ravanelli, e tutti gli alimenti ricchi di ferro nei tre giorni precedenti l'esecuzione del test, inoltre è opportuno evitare il periodo mestruale ed il sanguinamento gengivale (alimenti molto duri che potrebbero ferire le gengive) o emorroidario. Evitare di prendere farmaci come aspirina, cortisone, antinfiammatori in generale, che potrebbero danneggiare la mucosa dello stomaco e provocare sanguinamento, così come è consigliabile non lavare i denti o farlo con grande delicatezza in modo da non provocare sanguinamento gengivale. È consigliabile raccogliere un campione di feci in tre giorni diversi.

Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

## **Raccolta feci: esame colturale (coprocultura)**

Prendere un tampone (completo anche di terreno di coltura) e introdurlo delicatamente nell'ano, consegnare al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapia antibiotiche, preferibilmente l'esame va eseguito dopo almeno sei giorni dall'interruzione di terapia antibiotica..

## **Prova immunologica di gravidanza (su urina)**

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino.

## **Scotch test:**

Al mattino, prima di lavarsi, appoggiare per qualche secondo sull'orifizio anale, applicando una leggera pressione, un nastro adesivo trasparente (scotch), attaccarlo poi su un vetrino portaoggetti e consegnarlo nel più breve tempo possibile al Laboratorio.

## **Raccolta del liquido seminale per spermicoltura:**

Munirsi di un contenitore sterile, fornito gratuitamente dal laboratorio o acquistato in farmacia, e far pervenire il materiale al laboratorio entro mezz'ora circa.

L'esame va effettuato dopo 3 - 5 gg. di astinenza dai rapporti.

Sospendere un'eventuale terapia antibiotica da almeno 6 giorni.

## **Tampone faringeo:**

Il paziente deve presentarsi in laboratorio a digiuno e senza aver lavato i denti, evitare l'uso di colluttori orali, la eventuale terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno 6 giorni

## **Tampone vaginale:**

E' indicato astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame. Non applicare medicinali (lavande vaginali profonde, antibiotici locali, contraccettivi). Sospendere un'eventuale terapia antibiotica da almeno 6 giorni.

## **Curva da carico di glucosio:**

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue per la determinazione della glicemia basale da non più di tre giorni. In caso di valori glicemici normali il paziente viene sottoposto il giorno seguente, a digiuno, al test da carico orale di glucosio, che si effettua eseguendo un primo prelievo, seguito dall'assunzione di una precisa quantità di glucosio e successivamente da altri 3 prelievi. La prova termina dopo 3 ore.

## **2.5 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.

## **2.6 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; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri).

Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè 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).

## **2.7 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".

## 2.8 Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto :

- a munirsi di 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 di prelievo.
- Ove non sia attivo il distributore di tagliandi, presentarsi alla accettazione in ordine di accesso al Laboratorio; l'accettazione attribuirà un numero progressivo di accesso a ciascun utente.

L'utente deve attendere il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

Gli utenti con particolare necessità quali donne in gravidanza, invalidi, anziani o persone con problemi di salute hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo. L'utente deve rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare la propria situazione ed attendere successivamente il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è riportato in apposito documento "INFORMAZIONI AL PUBBLICO", a disposizione presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle analisi in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), il paziente deve presentare:

- Tessera Sanitaria
- Documento di identità per procedere alla fase di identificazione
- Idonea impegnativa contenente: Nome e Cognome, indirizzo, Codice Fiscale, eventuale diritto all'esenzione del pagamento della prestazione certificato dal Medico Curante, specificazione delle prescrizioni analitiche (max 8 esami per ricetta), timbro e firma del Medico richiedente, data di emissione della ricetta.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente.

I pazienti non aventi diritto all'esenzione, e in possesso della richiesta di esami sul ricettario del SSN, sono tenuti al pagamento del ticket secondo le Tariffe vigenti, a disposizione del pubblico presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle analisi privatamente è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione i propri dati identificativi e la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica. 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.

## 2.8.1 Accesso alla Sala prelievi

All'atto della registrazione viene rilasciato al paziente:

- Un numero progressivo che rispecchia l'ordine di arrivo ed in base al quale si viene chiamati in sala prelievi
- Le etichette necessarie al prelievo
- Il tipo di esami da eseguire ed eventuali prescrizioni necessarie per la corretta esecuzione
- Eventuali contenitori per la raccolta dei materiali biologici (provette per urine, eccetera,)
- L'accesso alla sala prelievi avviene rispettando la numerazione della registrazione.

Al momento dell'esecuzione del prelievo il paziente consegnerà al medico prelevatore l'impegnativa, se non trattenuta in segreteria.

Eseguito il prelievo verrà consegnata una ricevuta che riporterà gli estremi indicativi del paziente e la data di ritiro dei referti e che deve essere tassativamente presentata per poter ritirare.

Questa procedura rende pressoché nulla la possibilità di scambio di identità.

**Nelle ore di punta il tempo massimo di permanenza in sala di attesa, dall'arrivo all'esecuzione del prelievo, è di circa 20 minuti.**

## 2.8.2 Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket può avvenire al momento della registrazione o al momento del ritiro dei referti; si può pagare in contanti o tramite carta di credito o bancomat, mentre non vengono accettati assegni.

Il laboratorio è convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale, è stata anche stipulata una convenzione con l'Edilcassa, il che consentirà agli iscritti all'Edilcassa e ai loro familiari, l'applicazione di uno sconto del 10% su tutti gli esami di laboratorio eseguiti presso il L.A.N. Lo sconto verrà applicato a condizione che il cliente esibisca, al momento dell'accettazione, il relativo tesserino, in caso contrario non potrà essere applicato alcuno sconto.

Gli esami che il laboratorio può eseguire sono elencati nell'apposito nomenclatore tariffario, cioè un elenco degli esami con relativo codice ed importo, consultabile facendone richiesta in segreteria.

## 2.8.3 Esenzione dal pagamento del ticket

Categorie di esenzione	Ticket ed esenzioni
Pazienti sotto i 6 anni o sopra i 65 anni, con reddito familiare fino a 36.152 euro	Esenti dal pagamento di prestazioni. Firma sul retro dell'impegnativa, compilazione del modulo di autocertificazione predisposto dalla ASL
Pazienti con patologie previste dal D.M.01.02.1991 Infortuni INAIL e malattie professionali Persone con patologie neoplastiche maligne Pazienti in attesa di trapianto d'organo Invalidi di guerra di 6° e 8° categoria Invalidi del lavoro sotto i due terzi Invalidi del lavoro dall'87% al 99% Invalidi di servizio di 6° e 8° categoria Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata Ciechi e sordomuti	Esenti dal pagamento di prestazioni  Autocertificazione, su modulo predisposto dalla ASL, di appartenenza ad una delle categorie elencate, firma sul retro dell'impegnativa.  Gli esenti per patologia usufruiscono dell'esenzione solo per la patologia indicata sull'impegnativa dal medico di famiglia
Pensionati sociali Pensionati al minimo oltre i 60 anni Disoccupati	Esenti dal pagamento di prestazioni solo se appartenenti a nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 8263,32 euro, incrementato a 11.362,05 in caso di coniuge a carico, e di 516,46 euro per ogni figlio a carico  Autocertificazione su apposito modulo predisposto dalla ASL, firma sul retro dell'impegnativa.  <b>Lo stato di disoccupazione è determinato dall'interruzione di un rapporto di lavoro, non sono considerati disoccupati gli utenti in attesa di prima occupazione</b>
gravidanza	Esenzione dal pagamento di determinate prestazioni a seconda della settimana di gravidanza. L'elenco delle prestazioni esenti è riportato dal D.M. 10 settembre 1998.  <b>Il medico è tenuto tassativamente a riportare sull'impegnativa le settimane di gravidanza e non il mese, e la dicitura D.M. 10 settembre 1998 nell'apposito spazio dell'impegnativa</b>
Tutti i pazienti che non rientrano nelle categorie precedenti sono tenuti a pagare il ticket	Pagamento di un ticket fino ad un massimo di 36,15 euro per impegnativa

Per il rilascio della tessera dell'esenzione ticket occorre rivolgersi all'ufficio esenzione ticket della ASL in via Manzoni ( ex INAM ).

## 2.9 Prelievi a domicilio

Nel caso in cui il paziente abbia la necessità di un prelievo presso il proprio domicilio, la Segreteria del Laboratorio LAN è a disposizione dell'utente per fornire le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al Laboratorio, che può erogare il servizio.

## 2.10 Risarcimento danni

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Il Laboratorio L.A.N., 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, con la compagnia INA.

## 2.11 Privacy e protezione dati sensibili

Al fine di tutelare la privacy dell'utente, in conformità con Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs.196 del 30/06/2003, 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 il paziente viene informato, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.

Il paziente è invitato a fornire la necessaria autorizzazione al personale della Segreteria. In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

## 2.12 Consegna e ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, in tempi compresi, a seconda della tipologia di analisi, tra le 24 ore ed i 5 giorni, in base alle indicazioni che saranno data al paziente al momento dell'accettazione.

I tempi medi di consegna dei referti sono :

- Entro la mattinata per emocromo e PT-PTT
- Un giorno per esami biochimici ed ematochimici di routine
- Tre giorni per esami batteriologici
- Sette giorni per esami sierologici od ormonali
- Quindici giorni per esami particolari

In alcuni casi particolari si possono avere tempi di esecuzione diversi che vengono comunicati all'atto del prelievo.



Il referto viene consegnato in busta chiusa e viene ricordato che è garantita la riservatezza dei dati clinici.

Il ritiro del referto, in base al Regolamento (UE) 2016/679 e al D.lgs. 196/03 sulla privacy, può essere effettuato solo dall'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità ed esibizione del tagliando consegnato al momento del prelievo, o da altra persona delegata per iscritto dall'Utente; in quest'ultimo caso la persona delegata verrà identificata dalla segretaria e l'avvenuta identificazione risulterà dalla annotazione del tipo e numero del documento trascritto sul tagliando, che verrà conservato in laboratorio per almeno un anno.

**Si ricorda che non verrà consegnato alcun referto se non verranno rispettate le precedenti condizioni.**

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.

Su specifica richiesta scritta e firmata da parte dell'utente, è possibile usufruire del servizio di ritiro dei referti online tramite il nostro sito internet con delle credenziali di accesso fornite in fase di accettazione, chi desiderasse usufruire di tale modalità è pregato di farne richiesta alla segreteria al momento dell'accettazione.

I referti devono essere ritirati entro un mese, e si precisa che il mancato ritiro comporta il pagamento della prestazione (art. 5 comma 8 legge 29.12.1990, n° 407)

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.

## **2.13 Sicurezza**

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

### 3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il Laboratorio L.A.N., per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il Laboratorio L.A.N., partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). All'Operatore addetto vengono consegnati dei sieri di controllo con valori ignoti, forniti dalle case produttrici o da laboratori autorizzati, per effettuare gli esami dei vari analiti richiesti.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti alle case produttrici o al laboratorio autorizzato che ha fornito il siero di controllo. Questi verificano la rispondenza ai valori prefissati e spediscono i risultati al laboratorio.

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

Il Laboratorio L.A.N., ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- **ASSISTENZA, INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA:** Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi a fare sempre meglio. Il Laboratorio L.A.N., infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- **AFFIDABILITÀ, TEMPESTIVITÀ :** Affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno del Laboratorio Analisi è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

## 4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, il Laboratorio L.A.N., si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

## 4.2 Fattori della Qualità

I fattori di Qualità individuati, con gli standard di Qualità fissati per il 2018- 2019 (Standard Obiettivo), sono elencati di seguito. Gli standard di qualità conseguiti in relazione al primo anno di monitoraggio (Standard di Qualità 2018-2019) saranno esposti nella successiva edizione delle Carta dei servizi.

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2018	Risultati 2017	Standard Obiettivo 2018
<b>Accoglienza</b>	Pulizia ordinaria bagni	Giornaliera	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera
<b>Accoglienza</b>	Pulizia ordinaria laboratori	Giornaliera	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul <b>comfort</b> della struttura del laboratorio(sala d'attesa e di prelievo)	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>Facilità di accesso al laboratorio</b>	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull' <b>Orario e giorni di apertura</b>	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle <b>prestazioni del Laboratorio</b>	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui <b>tempi di attesa</b> per l'esecuzione dei prelievi	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto <b>dei tempi di consegna</b> del referto	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Aspetti relazionali</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2018	Risultati 2017	Standard Obiettivo 2018
	<b>professionalità e competenza del personale</b> del laboratorio				
<b>Aspetti relazionali</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>gentilezza e cordialità del personale</b> del laboratorio	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Informazione</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno</b> del laboratorio	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Informazione</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno</b> del laboratorio	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Informazione</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>Disponibilità informazioni sull'accesso</b> alle prestazioni	> 90 %	% soddisfatti	> 90 %	> 95 %
<b>Tutela e ascolto</b>	Raccolta reclami	Telefonica, scritta, verbale	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale	Telefonica, scritta, verbale
<b>Tutela e ascolto</b>	Riscontro proposte e reclami	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Tempo di risposta	Entro 30 giorni ai reclami scritti	-----
<b>Tutela e ascolto</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Prontezza del laboratorio nel <b>fornire risposte alle sue richieste</b> e completezza nelle risposte fornite	> 90 %		> 90 %	> 95 %

## 5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Laboratorio L.A.N., 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 Laboratorio 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.

Il Laboratorio ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni e suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta all'ingresso.

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

I reclami possono essere inoltrati al Laboratorio L.A.N., mediante compilazione dell'apposito modulo MMQ 08.09 "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al Laboratorio L.A.N., - Accettazione mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

### 5.2.1 Risposta ai reclami

Il Laboratorio L.A.N., si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

## 6. SEZIONE 6 – ALLEGATI

- **ALLEGATO 1 ORGANIGRAMMA**
- **ALLEGATO 2 ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA**