



CARTA DEI SERVIZI


Edizione 2017

LABORATORIO ANALISI CLINICHE
PERUGINI S.r.l.
STUDIO MEDICO



1959 - 2009

AZIENDA CON SISTEMA DI
GESTIONE PER LA QUALITÀ
CERTIFICATO DA CERTIQUALITY
- UNI EN ISO 9001:2008 -



INDICE

Premessa

Obiettivi della carta dei servizi sanitari

Profilo della Carta dei Servizi sanitari

Sezione I°

Presentazione del Laboratorio

Organizzazione interna

Fini Istituzionali

Principi Fondamentali

Sezione II°

Informazioni sulla struttura

Modalità d'accesso

Tipologia delle prestazioni

Raccolta campioni

Garanzie dell'utente

Informazioni

Diritti e doveri del paziente

Sezione III•

Premessa

Indicatori e standards di qualità

Impegni e programmi

Sezione IV•

Reclami e modalità d'accesso

Meccanismi di tutela e di verifica

ALLEGATI

Allegato 1

*Scheda per la segnalazione di disfunzioni
suggerimenti o reclami*

Allegato 2

*Scheda di valutazione soddisfazione del
Cliente*

Allegato 3

Depliant esenzione ticket

Allegato 4

*Modulo di consenso al trattamento
dati personali*

CARTINA TOPOGRAFICA

PREMESSA

Obiettivi della Carta dei Servizi Sanitari

La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, introdotta dal nostro Legislatore nel 1995, (*art. 2 Decreto Legge n.163 del 12/05/95 convertito in Legge n.273 del 11/07/95 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/95 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità*) costituisce un intervento fortemente innovativo nel settore della Sanità; essa, infatti, è destinata a modificare in modo sostanziale il rapporto tra il cittadino-utente e le strutture sanitarie pubbliche e private.

La “Carta” ha il duplice scopo di “informare” il cittadino e di “tutelarne” i diritti d'utente.

Tuttavia non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzia al cittadino, ma come sostanziale attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati dalla struttura sanitaria alla quale si è rivolto per propria scelta.

Infatti, con la pubblicazione della Carta dei Servizi la Struttura s'impegna ad adottare standard di qualità e quantità del servizio ed a garantire il rispetto dello standard adottato.

La Carta dei Servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia ai cittadini sia agli enti erogatori di servizi, impegnando questi ultimi a fornire un servizio di buona qualità.

La "Carta" fa riferimento all'attuale assetto organizzativo e strutturale dei servizi sanitari offerti; è, quindi, suscettibile di ulteriori modifiche e/o integrazioni, in adeguamento agli eventuali cambiamenti che via via interverranno rispetto all'assetto attuale. Ciò conferma, del resto, il carattere dinamico della "Carta" e, in altre parole, il suo essere un documento in continuo divenire per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.

Profilo della Carta dei Servizi Sanitari

SEZIONE I°

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini Studio Associato si presenta al cittadino dichiarando i propri fini istituzionali e i principi fondamentali su cui opera.

SEZIONE II°

Si forniscono informazioni di carattere generale sulla Struttura, sulla tipologia dei servizi, sulle prestazioni fornite e le modalità d'accesso. Si enunciano i diritti e i doveri dell'utente.

SEZIONE III°

Si descrivono gli obiettivi perseguiti, sia sotto forma di standard di qualità che di programma d'azione che la struttura s'impegna ad attivare nel corso di validità della Carta.

SEZIONE IV°

Sono indicate le modalità con le quali si assicura la tutela dell'utente rispetto ad eventuali disservizi.

SEZIONE I°

- PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO**
- ORGANIZZAZIONE INTERNA**
- FINI ISTITUZIONALI**
- PRINCIPI FONDAMENTALI**

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini è stato fondato nel 1959 dal dott. Gaetano Perugini ed è ormai, da oltre 50 anni, una realtà ben consolidata della sanità Cosentina e più in generale nella provincia di Cosenza.

Fa parte dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza.

Ubicato nel centro della città di Cosenza, in via Roma 94-96 (oggi via R. Misasi), il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini è un'istituzione sanitaria, accreditata ai sensi dell'art. 6 - 6° comma della L. 23/12/1994 n. 724, che eroga prestazioni diagnostiche di tipo ambulatoriale e precisamente analisi cliniche di laboratorio in vitro. Pertanto ogni cittadino, munito di ricetta del proprio medico curante, facente parte del Servizio Sanitario Nazionale, in base al diritto della libera scelta, sancito dalla legge, può rivolgersi direttamente a questo Laboratorio convenzionato, (oggi accreditato) dove troverà applicate le stesse tariffe, ticket o l' esenzione dal ticket, messi in atto presso le Strutture Pubbliche accreditate.

In ogni caso chiunque può rivolgersi a questa Struttura di propria iniziativa per effettuare tutte le analisi che ritiene opportune, previo colloquio con un medico del laboratorio.

Vista la sua collocazione geografica nel centro cittadino è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici poiché dista circa 100 metri dalla locale autostazione e circa un chilometro dalla stazione ferroviaria. Chi arriva invece in automobile ha la possibilità di parcheggiare nei parcheggi pubblici di p.zza Carlo Bilotti (ex piazza Fera), adiacenti alla Struttura, oppure può usufruire del parcheggio gratuito messo a disposizione alla propria clientela dal Laboratorio, presso l' autorimessa Bonofiglio, in via Roma , a circa 100 metri dallo studio.

Di fronte all' ingresso del Laboratorio, su via Roma, è disponibile il parcheggio riservato ai disabili.

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini è uno studio di professionisti diretto dal dott. Massimo Perugini, Medico Chirurgo Spec. in Igiene e Medicina Preventiva, coadiuvato da uno studio commerciale esterno. Il laboratorio è classificato a livello regionale come Laboratorio Generale di Base con Settore Specializzato di Chimica Clinica e

Tossicologia, Microbiologia e Sieroimmunologia (Codice 054 D6C).

Il personale d'accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

Orari Servizio

Prelievi	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 07.30 alle 12.30 dalle ore 07.30 alle 12.00
Orario d'apertura	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 07.30 alle 13.00 dalle ore 16.00 alle 18.00 dalle ore 07.30 alle 13.00
Ritiro referti	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 10.00 alle 13.00 dalle ore 16.00 alle 18.00 dalle ore 10.00 alle 13.00

Su richiesta e per particolari esigenze vengono eseguiti **prelievi a domicilio**, il servizio può essere richiesto contattando i numeri: 0984 28165 oppure 0984 28941 (sig.ra Salvo Emilia).

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Nominativo	Titolo	Responsabilità	Rapp. di Lavoro
Dott. Perugini Massimo	Medico Chirurgo Spec. in Igiene e Medicina Preventiva	Direttore Responsabile Attività Settore Immunometria	Socio Direttore Sanitario
Dott. Perugini Sergio	Medico Chirurgo Spec. In Dermatologia	Responsabile Settore Chimica Clinica e Ematologia e V.E.Q.	Socio Legale Rappresentate
Dott.ssa Perugini Anna	Biologo Spec. In Microbiologia	Responsabile Settore Microbiologia	Socio
Dott. Diodati Mario Umile	Biologo Laurea Magistrale	Aiuto Sala Prelievi Settore Chimica Clinica e Ematologia	Dipendente
Sig.ra Zicarelli Rosa	Diploma Tecnico di Laboratorio	Tecnico Laboratorio Resp. Sierologia	Dipendente
Sig. Ammirato Pilerio	Diploma ist. Tecnico Industriale	Responsabile sistema informatico aziendale Amministrazione	Dipendente
Sig.ra Salvo Emilia	Diploma Ragioniere e Perito Commerciale	Amministrazione	Dipendente
Sig.ra Chiarello Barbara	Diploma Maturità Tecnica Commerciale	Amministrazione	Dipendente
Sig.ra Campanaro Stefania	Biologo Laurea Triennale	Tecnico Laboratorio	Dipendente
Sig.ra Lanzino Giovanna	Scuola Obbligo	Addetto Sanificazione	Dipendente

FINI ISTITUZIONALI

Il fine istituzionale del Laboratorio Analisi Cliniche Perugini Studio Associato è quello di erogare in regime ambulatoriale prestazioni diagnostiche di laboratorio, garantendo:

- 1) il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui pazienti;
- 2) l'esecuzione delle prestazioni di più alta qualità richieste dal paziente, in condizioni materiali le migliori possibili e in condizioni ambientali umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al trattamento;
- 3) la disponibilità di mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi.

Eguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dall'età, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

Continuità: il servizio è erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare al minimo il disagio degli utenti.

Diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere liberamente la struttura sanitaria accreditata al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.

Partecipazione: al cittadino utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio anche attraverso le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti nonché attraverso la divulgazione di schede di valutazione del servizio.

Efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza.

IL LABORATORIO ANALISI CLINICHE PERUGINI STUDIO ASSOCIATO ASSICURA LE SEGUENTI FUNZIONI:

- informazione
- partecipazione
- tutela
- accoglienza

attraverso il Servizio di Relazione con il Pubblico nonché attraverso successive istituzioni di:

- distribuzione di materiale informativo e divulgativo (depliant, opuscoli, guide).
- definizione di protocolli di intesa con le Associazioni di Volontariato o altri organismi di Tutela per i Diritti dell'Utente, atti a favorire l'interazione tra struttura e utenza.
- meccanismi di tutela e di verifica;

tutto ciò in armonia con i principi della trasparenza e della partecipazione.

Responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico:
sig.ra Salvo Emilia..... tel. 0984 / 28941 / 28165.

SEZIONE II°

- INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**
- MODALITÀ D'ACCESSO**
- TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**
- RACCOLTA DEI CAMPIONI**
- GARANZIE DELL'UTENTE**
- INFORMAZIONI**
- DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE**

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il Laboratorio Analisi Perugini Studio Associato si estende su due livelli su una superficie totale di circa 450 mq.

Si accede ai locali del **primo livello** (piano terra) da Via Misasi (ex via Roma) n° 94/96, tale ingresso, privo di barriere architettoniche, è destinato al pubblico; i locali sono stati individuati e progettati allo scopo di garantire lo svolgimento ottimale dell'attività e secondo la normativa vigente.

I locali sono costituiti da un'area adibita a sala d'attesa climatizzata (caldo-freddo) con 20 posti a sedere, in cui è presente il servizio accettazione pazienti (n°3 postazioni in linea), da tale area si accede alla direzione sanitaria e alla sala prelievi, anche questa climatizzata e provvista di un montacarichi in acciaio inox che consente l'invio del prelievo venoso direttamente al servizio di sierologia sito al secondo livello. Sono annessi ai locali del primo livello, servizi igienici privi di barriere architettoniche, ed una scala che da accesso al secondo livello.

Si accede ai locali del **secondo livello** (primo piano) mediante una scala interna dal primo livello oppure

attraverso due ingressi esterni, riservati agli operatori e ai fornitori, di cui uno ubicato su Via Rodotà n° 43 e l'altro, a piano strada, nel cortile interno dello stabile.

Il secondo livello è un'area riservata alle attività di laboratorio ed è costituito da un corridoio centrale dal quale si accede nelle varie stanze e saloni con servizi e settori riguardanti il laboratorio d'analisi cliniche.

Tutti i locali sono provvisti di un adeguato sistema di illuminazione ed areazione sia naturale che artificiale (climatizzatori), l'impianto elettrico in ogni locale è a norma di legge ed è presente la cartellonistica per la sicurezza.

Il laboratorio ha predisposto tutte le misure necessarie previste dal Decreto Legislativo n° 626 del 19/09/1994 e riportate sul Documento Aziendale Sicurezza sul Lavoro.

MODALITÀ D'ACCESSO

Non è richiesta la prenotazione. I prelievi sono eseguiti dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 12.30, il sabato dalle 7.30 alle 12.00. Occasionalmente, ed in considerazione di particolari esigenze della clientela, è possibile concordare telefonicamente un diverso orario d'accesso al prelievo.

Per tutti i dosaggi è preferibile presentarsi a digiuno.

Il tempo d'attesa non supera in media i cinque minuti. Non essendo richiesta la prenotazione, è possibile che in alcune giornate, specialmente all'inizio della settimana, si verifichi un'affluenza particolarmente elevata. In queste condizioni il tempo d'attesa può prolungarsi di 10-15 minuti.

Una caratteristica esclusiva di questo Centro è che i risultati degli esami vengono esaminati in relazione alla condizione clinica del paziente. Infatti, prima della refertazione, ogni esame viene valutato secondo un criterio di plausibilità clinica per garantire quella che oggi viene chiamata qualità globale del referto. Per tale ragione, al paziente che si presenta al Centro, vengono richieste alcune notizie cliniche essenziali. Questo è necessario anche nel caso che il sangue o altro materiale biologico da esaminare venga consegnato

dopo essere stato prelevato altrove. La raccolta delle notizie cliniche richiede grossomodo 2-3 minuti per paziente e comporta quindi un tempo d'attesa-leggermente-prolungato.

Accettazione

Bisogna essere muniti della “Tessera Sanitaria”.

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni :

- a) Nome, Cognome, età dell’assistito (data di nascita)
- b) Codice Fiscale dell’assistito, con la specificazione di eventuali diritti d'esenzione dal pagamento della prestazione.
- c) Tipo della prestazione richiesta (non più di otto prestazioni per ogni singola ricetta)
- d) Diagnosi di presunzione
- e) Timbro e firma del medico
- f) Data

Quando gli esami sono richiesti da Enti per l’assegnazione o convalida di trattamenti pensionistici è indispensabile esibire un documento d'identità valido.

Privacy -Trattamento dei dati personali

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della L. 196/2003, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale d'accettazione che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile.

MODULO DI CONSENSO (facsimile)
(Vedi allegato n° 4)

Esenzione Ticket per reddito

Per usufruire dell'esenzione il proprio medico curante (prescrittore) dovrà barrare la casella apposita sulla ricetta. (Previsto dal “*Decreto 11 dicembre 2009*” del Ministro dell'economia e delle finanze di concerto con il Ministro del lavoro della salute e delle politiche sociali. “*Verifica delle esenzioni, in base al reddito, dalla compartecipazione alla spesa sanitaria, tramite il supporto del Sistema tessera sanitaria*”. (G.U. n. 302 del 30-12- 2009).

Esenzione Ticket per patologia

Prevede l'apposizione da parte del medico curante, (proscrittore), nell' apposite caselle della ricetta del “codice di esenzione” per patologia attribuito al paziente dalla ASP di appartenenza.

Esenzione Ticket per gravidanza

L'esenzione per lo stato di gravidanza è disciplinata dal Decreto Ministeriale - Ministero della Sanità - 10 settembre 1998.

L'elenco degli esami previsti in gravidanza dal Sistema Sanitario Nazionale, in regime di esenzione, cambia secondo la settimana di gravidanza della gestante. Il D.M. è disponibile presso l'accettazione per qualsiasi chiarimento.

Pagamento del Ticket

Il pagamento del ticket va effettuato al momento dell'accettazione, prima dell'esecuzione delle prestazioni. Nello stesso tempo verrà rilasciata fattura attestante l'avvenuto pagamento.

Il ticket massimo da pagare per ogni ricetta è di Euro 45,00 + 1,00 Euro a ricetta (tetto massimo di spesa per ricetta che raggiunge la franchigia).

Pagamento delle prestazioni a rapporto libero professionale

Per prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino, presso l'Accettazione della Struttura, il relativo tariffario degli onorari a rapporto libero professionale (G.U.).

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Pagamento delle prestazioni non convenzionate

Sono tutte quelle prestazioni non contemplate nel Nomenclatore Tariffario Regionale “tempo per tempo vigente”. Il costo della/delle prestazione è soggetta a variazioni nel tempo.

Liste di attesa

Non esistono liste d'attesa. Tuttavia per alcune prestazioni particolari, nell'impossibilità di un'immediata erogazione potranno essere create liste di attesa.

Prelievi

La Struttura effettua prelievi tutti i giorni, dalle ore 07.30 alle ore 12.30, il sabato dalle ore 07,30 alle ore 12.00. Gli esami di laboratorio vanno eseguiti al mattino a digiuno. Per la determinazione del colesterolo e dei trigliceridi é opportuno programmare il pasto serale, precedente l'esecuzione degli esami, escludendo da questo i grassi, formaggi, latte, salumi ecc..., ideale sarebbe un pasto esclusivamente a base di frutta e verdure.

Un digiuno troppo prolungato prima dell'esecuzione degli esami é da evitare per la conseguente diminuzione della glicemia ed aumento della bilirubinemia.

Prelievi a domicilio

Prelievi a domicilio possono essere eseguiti su espressa richiesta dell'utente. Il personale dell'accettazione predisporrà un appuntamento con un infermiere professionale da noi indicato.

La prestazione dovrà essere pagata dall'utente direttamente all'infermiere professionale al momento del prelievo.

Ritiro Referti

I referti possono essere ritirati presso l'accettazione dalle ore 07.30 alle ore 13.00 di tutti i giorni compreso il sabato e dalle ore 16.00 alle ore 18.00, sabato escluso. La data di consegna del referto verrà indicata al momento del prelievo. In caso d'urgenza il referto può essere ritirato anche nella tarda mattinata dello stesso giorno d'esecuzione del prelievo. Il referto viene consegnato esclusivamente al paziente o ad un suo incaricato, munito di delega.

I pazienti in trattamento con anticoagulanti orali possono ricevere il referto e eventuale indicazione posologica della terapia in corso (da personale medico) in mattinata.

Analisi richieste con urgenza

Analisi richieste con urgenza (si intende non l'urgenza di carattere sanitario ma l'urgenza dettata da esigenze di carattere personale) vanno concordate con il medico responsabile dell'ambulatorio.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Sono eseguiti sul sangue, sulle urine e su altri materiali biologici esami di laboratorio a scopo diagnostico e preventivo. Gli esami eseguiti, sono: esami ematologici, analisi chimico cliniche, esami coagulometrici, ricerche allergiche, dosaggi ormonali esami di microbiologia, tossicologia e immunologia

Elenco esami di routine e tempi esecuzione

Gli esami convenzionati sono identificati dal relativo Codice del Nomenclatore Tariffario Regionale vigente.

Il campione sotto rappresentato fa parte di un gruppo di esami maggiormente rappresentativo.

Esame	Cod.	Risposta
Alanina amminotransferasi (GPT/ALT)	90045	1 gg
Albumina	90051	1 gg
Alfa 1 fetoproteina AFP	90055	1 gg
Alfa 1 glicoproteina acida (mucoproteine)	90061	1 gg
Amilasi	90064	1 gg
Anticorpi anti Helicobacter pylori IgG/IgA	90944	1 gg
Anticorpi anti-antigene nucleare estraibile ENA	90473	1 gg
Anticorpi anti-citomegalovirus IgG/IgM	91141	1 gg
Anticorpi anti-citomegalovirus IgG/IgM	91143	1 gg
Anticorpi anti-dna nativo n-DNA	90483	1 gg
Anticorpi anti-herpes virus 1-2 IgM 1-2	91221	1 gg
Anticorpi anti-mitocondri (AMA)	90521	1 gg
Anticorpi anti-muscolo striato (ASMA)	90522	2-3 gg
Anticorpi anti-nucleo (ANA)	90524	1 gg
Anticorpi anti-recettore del TSH	90535	1 gg
Anticorpi anti-rosolia IgG/IgM	91264	1 gg
Anticorpi anti-tireoglobulina (TG)	90544	1 gg
Anticorpi anti-toxoplasma IgG/IgM	91094	1 gg
Antigene carboidratico CA 125	90551	1 gg
Antigene carboidratico CA 15.3	90552	1 gg
Antigene carboidratico CA 19.9	90553	1 gg
Antigene carcino embrionario CEA	90563	1 gg
Antigene prostatico specifico PSA-libero	//	1 gg
Antigene prostatico specifico PSA	90565	1 gg

Antitrombina III	90575	In giornata
Aspartato amminotransferasi (GOT/AST)	90092	1 gg
Batteri isolati: antibiogramma	90856	2 gg
Beta 2 microglobulina	90101	1 gg
Bilirubina totale	90104	In giornata
Bilirubina totale e frazionata	90105	In giornata
Calcio totale	90114	In giornata
Calcitonina	90115	1 gg
Carbamazepina	90123	2 gg
Cloruro	90133	In giornata
Colesterolo HDL	90141	In giornata
Colesterolo LDL	90142	In giornata
Colesterolo totale	90143	In giornata
Colinesterasi – pseudo (CHE)	90144	In giornata
Complemento C3	90602	1 gg
Complemento C4	90602	1 gg
Cortisolo	90153	1 gg
Creatinchinasi (CPK)	90154	In giornata
Creatinchinasi isoenzima mb (CK-MB)	90155	In giornata
Creatinina	90163	In giornata
Creatinina clearance	90164	In giornata
Deidroepiandrosterone solfato DEHAS	90172	1 gg
Delta 4 androstenedione	90173	3 gg
Droghe d'abuso: cannabinoidi	//	2 gg
Droghe d'abuso: cocaina	//	2 gg
Droghe d'abuso: eroina	//	2 gg
Droghe d'abuso: oppiacei	//	2 gg
Emocromo con formula	90622	In giornata
Esame colturale apparato genito-urinario	90934	2 gg
Esame colturale campioni biologici diversi	90933	3 gg
Esame colturale cavita' oro-faringo-nasale	90935	2 gg
Esame colturale delle feci – coprocultura	90943	3 gg
Esame colturale urine - urinocultura	90942	2 gg
Estradiolo (E2)	90192	1 gg
Fattore reumatoide RT	90642	In giornata
Feci esame chimico e microscopico	90213	1 gg
Feci sangue occulto	90214	In giornata
Fenobarbitale	90093	2 gg

Ferritina	90223	1 gg
Ferro	90225	In giornata
Fibrinogeno	90651	In giornata
Follitropina (FSH)	90233	1 gg
Fosfatasi acida	90234	1 gg
Fosfatasi alcalina	90235	In giornata
Fosfatasi prostatica (PAP)	90242	1 gg
Fosforo	90245	In giornata
Gamma glutamil transpeptidasi (γ GT)	90255	In giornata
Gastrina	90261	3 gg
Glucosio	90271	In giornata
Glucosio curva da carico (5 prelievi inclusi)	90265	In giornata
Gonadotropina corionica subunità beta HCG	90275	In giornata
Hb emoglobina glicosilata	90281	In giornata
Idrossiprolinuria	90282	3 gg
IgE totali PRIST	90683	2 gg
Immunoglobuline catene k e lambda	90284	In giornata
Immunoglobuline IgG/IgA/IgM	90694	1 gg
Insulina	90291	1 gg
Lattato deidrogenasi (LDH)	90292	In giornata
Lipasi	90302	In giornata
Litio	90322	1 gg
Luteotropina (LH)	90323	1 gg
Magnesio totale	90325	In giornata
Microalbuminuria	9334	1 gg
Omocisteina	//	In giornata
Parassiti ricerca microscopica	91052	In giornata
Piastrine	90713	In giornata
Potassio	90374	In giornata
Progesterone	90381	1 gg
Prolattina	90382	1 gg
Proteina C reattiva PCR	90723	In giornata
Proteine totali	90385	In giornata
Proteine, elettroforesi delle	90384	In giornata
Reazione di Waaler Rose	90742	1 gg
Reticolociti	90745	In giornata
Salmonelle e Brucella-Reazione di Widal-Wright	91081	1 gg
Sodio	90404	In giornata
Streptococco anticorpi anti-streptolisina TAS	91085	In giornata

Tempo di protrombina (PT)	90754	In giornata
Testosterone	90413	1 gg
Tireoglobulina (TG)	90415	1 gg
Tireotropina (TSH)	90421	1 gg
Tiroxina libera (FT4)	90423	1 gg
Transferrina	90425	In giornata
Trigliceridi	90432	In giornata
Triiodotironina libera (FT3)	90433	1 gg
Urato (Uricemia)	90435	In giornata
Urea (Azotemia)	90441	In giornata
Urine esame chimico fisico e microscopico	90443	In giornata
Valore ematocrito	90824	In giornata
Velocita' sedimentazione emazie (VES)	90825	In giornata
Virus epatite A HAV IgG	91171	1 gg
Virus epatite A HAV IgM	91172	1 gg
Virus epatite B HBc IgG	91175	1 gg
Virus epatite B HBc IgM	91181	1 gg
Virus epatite B HBc Tot.	91175	1 gg
Virus epatite B HBe Ab	91182	1 gg
Virus epatite B HBe Ag	91183	1 gg
Virus epatite B HBs Ab	91149	1 gg
Virus epatite B HBsAg	91149	1 gg
Virus epatite C	91195	1 gg
MNI Test	91214	In giornata
Virus Epstein Barr IgG	91211	1 gg
Virus Epstein Barr IgM	91211	1 gg
Virus Herpes simplex tipo 1/2	91221	1 gg
Virus HIV 1/2	91224	1 gg

N.B.:

- Gli esami non convenzionati sono privi del Codice Ministeriale.
- Elenco rappresentativo: richiedere informazioni per esami non presenti nella lista
- **Tempi di risposta indicativi.**
- E' prevista l'urgenza per casi particolari.

RACCOLTA DEI CAMPIONI

Prelievo sangue venoso

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno. E' permessa la sola assunzione di acqua. Non è necessario appuntamento, fatta eccezione l'esecuzione di alcuni esami particolari. Viene seguito l'ordine d'ingresso del cliente nella struttura con apposito biglietto numerato da un elimina code.

Raccolta delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Il recipiente da utilizzare deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia.

Raccolta delle urine per Urinocoltura

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

Procedere come segue :

1. Eseguire un'accurata pulizia locale;

2. Scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie;
3. Raccogliere l'urina successiva al primo getto direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Terapie antibiotiche, in corso o recenti, possono interferire sull'esito dell'esame e vanno segnalate al laboratorio.

In caso di consegna tardiva, il campione può essere conservato in frigorifero a 2-8°C.

L'esame colturale prevede la ricerca di germi aerobi e lieviti.

Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere acquistato in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta :

1. Scartare la prima urina del mattino;
2. Raccogliere da questo momento in poi, 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 acquistato in farmacia.

Per la ricerca degli Ossiuri (*Enterobius vermicularis*) oltre ad un campione di feci è necessario eseguire uno “Scotch Test”; il laboratorio fornisce il vetrino su cui si farà aderire un nastro adesivo trasparente applicato sull’orifizio anale alla sera e fino al mattino successivo, evitando qualsiasi operazione di igiene personale locale.

Il materiale biologico può essere conservato a 2-8°C per 24 ore.

Raccolta Feci : ricerca del sangue occulto

Munirsi di un recipiente sterile per la raccolta delle feci, munito di paletta (è acquistabile in farmacia). Fare le feci in un recipiente tipo “vaso da notte” e raccogliere con la paletta più campioni, in punti diversi (3 o 4) delle feci

emesse, fino a riempire metà circa del recipiente. Portare in Laboratorio entro alcune ore o, se ciò non fosse possibile, conservare il campione in frigo a 2 – 8° C. Non è necessario eseguire alcuna dieta prima della raccolta del campione di feci.

Raccolta feci per Coprocoltura

Raccogliere una piccola quantità di feci, possibilmente, all'esordio dell'enteropatia, quando sono diarroiche e prima dell'inizio della terapia antibiotica. Porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta, acquistabili in farmacia). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

È sconsigliato l'uso dei tamponi rettali se non nel caso di neonati, è comunque considerato materiale non idoneo per la ricerca di *Campylobacter spp.*

In caso di consegna tardiva, il campione può essere conservato in frigorifero a 2 - 8°C.

L'esame colturale prevede di prassi la ricerca di *Salmonella spp.* e *Shigella spp.* *Campylobacter spp.*

Altri germi possono essere correlati a patologie enteriche e la loro ricerca deve essere esplicitamente richiesta dal medico.

Preparazione al Tampone uretrale

Modalità di prelievo:

Il paziente deve astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame;

E' necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame;

segnalare se sono in corso terapie antibiotiche;

per le donne, non essere in periodo mestruale.

Il prelievo viene effettuato con tamponi di piccolo calibro in Dacron . Si introduce il tampone per almeno 2 cm all'interno del canale uretrale, ruotandolo per almeno 10 secondi.

L'esame colturale generico prevede la ricerca di microrganismi aerobi e miceti.

È possibile la ricerca, su specifica richiesta, di *Neissera gonorrhoeae*, *Gardnerella vaginalis*,

Chlamydia.trachomatis, *Ureaplasma.urealyticum*/*Micoplasma hominis*.

Vengono usati tamponi diversi per ciascun tipo di esame.

Preparazione al Tampone vaginale

Modalità di prelievo:

Il paziente deve astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame;

E' necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame;

segnalare se sono in corso terapie antibiotiche;

non essere in periodo mestruale.

Il prelievo viene eseguito dal fornice posteriore vaginale mediante tamponi previa introduzione di uno speculum bivalve sterile. In età pediatrica può essere eseguito su secrezioni vaginali.

L'esame generico è finalizzato alla ricerca di *Candida spp*, Enterobatteriacee, cocchi Gram +.

Tampone faringeo

Il paziente, se è sotto terapia antibiotica, deve aver sospeso la terapia da almeno cinque giorni prima di sottoporsi all'esame.

Raccolta del liquido seminale

Munirsi di un contenitore sterile, acquistato in farmacia, e far pervenire il materiale al laboratorio entro mezz'ora circa dalla raccolta.

L'esame va effettuato dopo 3 - 5 giorni di astinenza da rapporti sessuali.

Modalità di raccolta dell'escreato

Il campione va raccolto in apposito contenitore sterile in vendita in farmacia. Il paziente, al mattino appena alzato, deve raccogliere il materiale tracheo-bronchiale dopo appropriati colpi di tosse. In caso di difficoltà, è utile far precedere la raccolta da un gargarismo con acqua e sale (10 g per litro).

Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo di sangue.

(La determinazione della glicemia su questo campione serve a valutare l'idoneità del paziente a sottoporsi alla prova da stimolo con glucosio).

Dopo aver valutato l'idoneità del paziente alla esecuzione del test e previa sottoscrizione di consenso informato, si fa assumere al paziente una precisa quantità di glucosio liquido aromatizzato (gusto arancia) e vengono eseguiti i successivi prelievi nei tempi prescritti sulla ricetta del proprio medico curante.

GARANZIE DELL'UTENTE

La tutela dell'utente si manifesta attraverso:

- garanzia che l'utente sia informato dell'iter diagnostico, anche con consenso informato in caso di test particolari di laboratorio (test dinamici farmacologici);
- garanzia che all'utente vengano rilasciate chiare informazioni sul suo stato di salute (diagnosi, prognosi);
- garanzia nel rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità nella gestione dell'attesa, basata su un ordine cronologico (presenza di un sistema elimina code) .

Per garantire la piena attuazione del principio di partecipazione e informazione è consegnato all'utente

- un depliant informativo sulla sua eventuale partecipazione o meno alla spesa sanitaria (**allegato n°3**)
- una scheda di valutazione-soddisfazione del paziente - cliente, che rispetta l'anonimato (**allegato n°2**)
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (**allegato n°1**)

- un modulo per l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali del paziente nel rispetto della normativa sulla privacy

(allegato n° 4)

In caso di richiesta, delucidazioni verbali da personale competente, sul tipo di prestazione prescritta dal proprio medico curante.

INFORMAZIONI

E' possibile avere informazioni sull'attività del Laboratorio e sui servizi forniti: telefonando al n° 0984/28941 oppure al n° 0984/28165 dalle 07.30 alle 13.00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00 di tutti i giorni
Via posta elettronica alla seguente e-mail: maperugi@alice.it e consultando il sito web all'indirizzo www.peruginilab.it.

Ulteriori informazioni in dettaglio sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite dalla sig.ra Salvo Emilia, responsabile delle relazioni con il pubblico. (Tel. 0984/28941 oppure 0984/28165).

Scambi di informazioni con i medici di famiglia.

La collaborazione e lo scambio di informazioni cliniche tra i Medici del laboratorio ed il Medico di Famiglia del paziente sono, più che consentiti, auspicati.

Il Medico di Famiglia potrà accedere, con modalità concordate a tali informazioni ed i Medici del laboratorio potranno ottenere notizie sullo stato di salute del paziente attraverso il contatto con il Medico di Famiglia.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

(Dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/95)

DIRITTI

- Il paziente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- In particolare ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con il numero o con il nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con il pronome personale “Lei”.
- Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone interpellate.
- Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima

di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.

- Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il paziente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitadamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito dello stesso.

DOVERI

- Il cittadino quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.
- E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti.

- L'organizzazione e gli orari, previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non coerenti alle disposizioni ordinarie della direzione sanitaria determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- Il personale sanitario e amministrativo, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura e il benessere del cittadino malato.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

SEZIONE III°

- PREMESSA

- INDICATORI E STANDARDS DI QUALITA’

- IMPEGNI E PROGRAMMI

PREMESSA

Le strutture private accreditate hanno come essenza precipua quella di fornire le migliori prestazioni in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione del cliente, essendo basate sull'alternativa e sulla libera scelta del cittadino.

La qualità, l'efficienza e l'efficacia della prestazione erogata sono un dovere deontologico e contrattuale del personale sanitario, facente parte della struttura ed il mantenimento di determinati standards di qualità rappresenta uno dei principi fondamentali nella gestione della struttura stessa.

INDICATORI E STANDARDS DI QUALITA'

La qualità globale del servizio fornita si basa sugli indicatori riportati in tabella.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Prenotazione	➤ Non richiesta	
Prelievo	➤ Tempo d'attesa	➤ Da 5 a 15 minuti
	➤ Comfort dell'attesa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posti a sedere in ambiente confortevole ➤ Servizi igienici di facile accesso anche per persone con esigenze particolari
	➤ Sicurezza d'identificazione del paziente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Archiviazione elettronica permanente ➤ Ricerca ad ogni accesso dell'anagrafica e di tutti gli eventuali esami eseguiti in precedenza da ciascun paziente (archivio storico) ➤ Etichette adesive con codice a barre e/o alfa-numerico sui campioni da processare ➤ Rispetto della privacy

Dosaggio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualità analitica 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controllo di qualità interno ➤ Controllo di qualità esterno V.E.Q.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualità globale 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sempre identificazione del paziente mediante etichette adesive alfa-numeriche e/o codici a barre (rintracciabilità ricetta del paziente) ➤ Trascrizione dati attraverso interfaccia strumenti-client più server (sistema di rete) con validazione risultati a vista ➤ Archiviazione dei dati su server con copia di backup automatica dei dati (giornaliera su tre hard disk)
Refertazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempestività 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nella stessa giornata dall'esecuzione del dosaggio (a richiesta); ➤ Di routine, dopo 1 - 3 giorni dal prelievo presso l'accettazione
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facilità d'accesso 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Punto di distribuzione all'accettazione del laboratorio (tre postazioni)

IMPEGNI E PROGRAMMI

L'obiettivo del Laboratorio di Analisi Perugini Studio Medico Associato è quello di rispondere, nel quadro degli standards qualitativi del settore, alle richieste dei propri pazienti-clienti, con i mezzi, le tecnologie e le risorse professionali più adeguate e organizzate in modo ottimale, al fine di rendere valida e produttiva la propria attività.

Onde perseguire tale finalità generale il Laboratorio di Analisi Perugini intende agire nell'ambito della programmazione sanitaria nazionale e regionale e correlarsi ad essa, in modo da favorire il contenimento della spesa e l'aumento del livello qualitativo delle prestazioni anche attraverso i negoziati con le AS sui volumi e tipologie delle prestazioni erogabili e in accordo alle direttive regionali.

Sarà consentito così il diritto di libera scelta del cittadino sulla struttura e sul medico cui affidare la tutela della propria salute, nonché il costante e semplice accesso ai servizi offerti.

L'attività svolta sarà oggetto di idoneo monitoraggio sui livelli raggiunti, con particolare riguardo alla efficacia delle prestazioni, all'efficienza del servizio e al grado di soddisfazione dell'utenza, in modo da adeguare investimenti

e risorse per destinarli anche alla formazione degli operatori e dirigerli verso il continuo miglioramento dell'attività aziendale, tutto ciò con la intenzione di allocarsi ai livelli alti nella sana competizione delle strutture ambulatoriali accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale.

SEZIONE IV°

- RECLAMI E MODALITA' D'ACCESSO**
- MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

RECLAMI E MODALITA' D'ACCESSO

Gli utenti, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria nel laboratorio.

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto mediante:

- lettera in carta semplice;
- compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente (distribuito dall'uff. Accettazione) (allegato 1);
- segnalazione telefonica o fax ;
- colloquio con il responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatta un'apposita scheda, nella quale sarà annotato quanto segnalato.

La segnalazione sarà acquisita in presenza di un testimone.

Modalità d'accesso

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce, i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni (art.14 comma 5, del D.Lgs. 502/92) dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico, nei tre giorni successivi, comunicherà al Responsabile del laboratorio o del settore interessato, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché adotti queste tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

I responsabili del settore interessato devono fornire, entro sette giorni, al Responsabile del laboratorio, tutte le notizie necessarie per comunicare un'appropriata e soddisfacente risposta all'utente.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

TUTELA

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini garantisce la tutela del cittadino-utente:

- promuovendo la distribuzione di questionari (allegato2), per una valutazione del grado di soddisfazione;
- effettuando indagini a campione all'interno della struttura;
- garantendo l'osservazione delle procedure sanitarie e amministrative, attraverso il monitoraggio continuo dell'attività svolta;

attraverso il Servizio Relazioni con il Pubblico, che nell'ambito del contatto diretto con i cittadini attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami, ne garantisce l'istruzione e la trasmissione al Responsabile del laboratorio.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni pubblicati, attraverso:

- relazione annuale sui risultati conseguiti.
- attuazione degli standards pubblicati e adeguamento degli stessi alle esigenze dei servizi, avendo cura di ridurre al minimo eventuali conseguenze disagioli per gli utenti.
- programmazione annuale di piani diretti al miglioramento continuo della qualità.

ALLEGATI

- Allegato 1:

SCHEDA SEGNALAZIONI

- Allegato 2:

INDAGINE DI GRADIMENTO

- Allegato 3:

ESENZIONE TICKET

- Allegato 4:

**MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DATI
PERSONALI**