

# LABORATORIO ANALISI CLINICHE E MICROBIOLOGICHE SANTACROCE S.R.L.

Viale N. Arnaldi 13/17 - 00019  
Tel 0774.318975 Fax 0774 - 318975  
E-mail santacrocesrl@libero.it

## Carta dei servizi sanitari

Firma Legale Rappresentante

Firma Direttore Tecnico

## **INDICE**

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA .....	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA .....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	6
INFORMAZIONI SUI SERVIZI .....	8
SERVIZIO AMMINISTRATIVO .....	9
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI .....	9
DIAGRAMMA DI FLUSSI .....	10

## **PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA**

**Parcheggio:** Strada principale (viale A. Arnaldi) adiacente alla struttura.

**Servizio informazioni:** Tel. 0774.318975

**Apertura segreteria:** dal lunedì al venerdì ore 7.30 –14.30; il sabato dalle ore 7.30 – 12.00.

**Orario prelievi:** dal lunedì al sabato ore 7.30 – 10.30

**Ritiro Referti:** tutti i giorni feriali ore 11.00-14.30

### **Origine e obiettivi della Società**

Il laboratorio Analisi cliniche e microbiologiche SANTACROCE è attivo dal 1977 e accreditata definitivamente dalla Regione Lazio.

Con atto notarile del 2017 il Laboratorio si è aggregato al Laboratorio “Analisi Cliniche Villa Adriana” e al “Laboratorio Hugh O’Heir Srl”, ed è deputato alla fase analitica.

Il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell’idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

La struttura con una superficie di 120 m<sup>2</sup> sorge al secondo di un edificio sito a Tivoli in Viale A. Arnaldi, n.13/17.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante i servizi diagnostici del **Laboratorio di Analisi di base** convenzionato.

Il laboratorio Analisi cliniche e microbiologiche SANTACROCE per gestire i requisiti minimi per l’autorizzazione regionale all’esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato nel corso dell’anno 2008 un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001; tale sistema pur non essendo certificato è attivo ed aggiornato annualmente.

## **Qualità**

La nostra strategia è fare del Laboratorio analisi Santacroce un laboratorio analisi di riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta di servizi di analisi di laboratorio.

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard, che manteniamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

## **Prestazioni professionali**

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

## **Prestazioni di Servizio all'utente**

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

## **Risorse Tecnologiche**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni di analisi cliniche.

## **Risorse Umane**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

## **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere l'accreditamento definitivo all'interno del Servizio Sanitario Nazionale per quanto concerne il laboratorio analisi.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili e il raggiungimento degli obiettivi stessi elencati di anno in anno nel riesame della direzione.

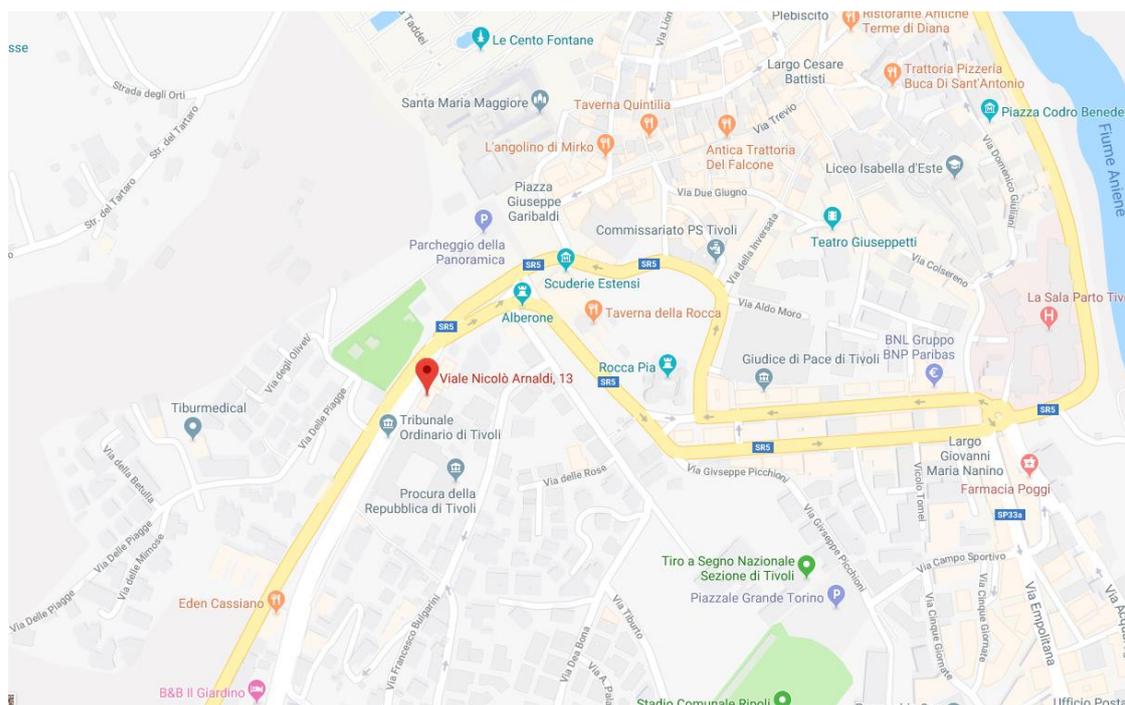
## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

Attualmente il laboratorio analisi cliniche e microbiologiche SANTACROCE è ubicato in Viale A. Arnaldi, n.13/17 al secondo piano di un edificio sito a Tivoli. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile ed un ascensore che porta al 2° piano. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta

per un picco massimo di 15 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 60 esami al giorno.

La responsabilità del laboratorio analisi è del Direttore Tecnico **Passeri Anna Rita** ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere la meglio le mansioni loro affidate. Per maggior dettaglio, consultare l'elenco del personale allegato alla presente Carta dei Servizi.

## **COME RAGGIUNGERCI**



## **OBIETTIVI DELLA QUALITA'**

<b>STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA</b>			
<b>AREA IN ESAME</b>	<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
Accesso	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Accesso	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica	Percezione della Qualità > 90% tramite questionario
Accesso	Abbattimento delle barriere architettoniche	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	Reclami $\leq$ 1
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.	Non conformità $\leq$ 1
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Modulistica in accettazione.	Reclami $\leq$ 3
Segnalazione disservizi	Risposte alle osservazioni e/o reclami	Tempi di risposta ai reclami	Entro 15 giorni
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della Qualità > 90% tramite questionario
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso informato.	Consensi secondo nuovo RUE 2016/679
Fase preanalitica	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo preparazione esami	Opuscoli sempre aggiornati
Fase analitica	Controlli di qualità	CQI e VEQ	Risultati sempre attendibili
Fase post analitica	Rispetto tempi di refertazione	Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nel foglio ritiro

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- ***Uguaglianza***

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

- ***Imparzialità***

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

- ***Continuità***

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

- ***Diritto di scelta***

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

- ***Partecipazione***

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

- ***Efficienza ed efficacia***

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

- ***Tutela dei soggetti "fragili"***

Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività del laboratorio si ricorda al personale di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, cercare un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercare di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, cercare comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione deve procedere alla

loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

## **INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

Nell'azienda è operativa una sezione che eroga servizi in regime di accreditamento (convenzionati).

### **1) Laboratorio Analisi (accreditato definitivamente)**

Prelievi: Dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 – 10.30.

A richiesta vengono eseguiti prelievi domiciliari a pagamento.

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento, l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori convenzione. Il servizio di prelievo domiciliare è assicurato a chi per necessità ne faccia richiesta; trattandosi di convenzione non compresa tra quelle rimborsabili dal S.S.N. è dovuta una quota per il servizio.

E' classificato come Laboratorio Generale di Base diretto dalla Dott.ssa Passeri Anna Rita, Biologa, con sezione di specialità in:

1. Chimica Clinica  
Vengono effettuati in particolare tutti gli esami di chimica clinica.
2. Microbiologia e batteriologia  
Vengono effettuati i dosaggi riguardanti la microbiologia e la batteriologia inclusi gli esami micologici e la parassitologia.
3. Ematologia  
Vengono eseguiti tutti i dosaggi ematologici ed in particolare gli emocromi con formule leucocitarie.
4. Immunoematologiche.
5. Immunoenzimatiche.

Altri collaboratori sono Nardi Pasqualina (Tecnico di Laboratorio), Marianna Spremberg (medico prelevatore), Alessandro Salvati (Infermiere),

Il laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste ricorrendo, per le analisi di particolare impegno e/o bassa frequenza, alla consulenza di un laboratorio esterno in service (Praximedica Srl).

## **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Tel: 0774.318975

Il responsabile amministrativo del laboratorio Analisi Cliniche e Microbiologiche SANTACROCE è la Dott.ssa Laura Sunzini.

### **PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

#### ***Accettazione***

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Nome, cognome,
- b) Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- c) Tipo della prestazione richiesta
- d) Timbro e firma del medico
- e) Data

#### ***Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami***

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 2016/679, 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 di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

#### ***Pagamento delle prestazioni***

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo al ritiro dei referti.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

#### ***Prelievi e trattamenti***

La struttura effettua prelievi tutti i giorni, incluso il sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.30.

**Prelievi a domicilio e trattamenti infermieristici in sede potranno essere erogati su richiesta dell'utente.**

### ***Indagini diagnostiche***

In questa struttura vengono eseguite le prestazioni elencate nella **TABELLA ALLEGATA**. Il personale sanitario e di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante le particolarità della prestazione richiesta.

### ***Consegna dei referti e disponibilità dei risultati***

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di prelievo della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le analisi entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato.

La data di ritiro dei referti è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti (in base alla complessità del test) è di 7 giorni.

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, il laboratorio consente la consegna urgente dei referti. I casi per il ritiro urgente dei referti sono:

- pazienti sottoposti a monitoraggio in terapia anticoagulante;
- pazienti sottoposti in terapia antitumorale;
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente.

## **DIAGRAMMA DI FLUSSI**

### **Pre-accettazione**

Arrivo in laboratorio. Prelievo del numero d'ordine.

### **Accettazione**

Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del cliente;

riconoscimento attraverso un documento in corso di validità ed il tesserino sanitario, accettazione delle prestazioni e dei campioni biologici: consegna ricevuta dell'accettazione.

### **Prelievo**

Chiamata da parte del prelevatore tramite numero d'ordine; esecuzione del prelievo; congedo del cliente; trasporto dei prelievi e dei campioni biologici verso l'area analitica.

### **Area analitica**

Controllo e preparazione dei prelievi e dei campioni biologici; preparazione delle apparecchiature; preparazione dei campioni da inviare al Service (se necessario); analisi dei campioni e loro stoccaggio; controllo dei risultati ottenuti su supporto cartaceo.

### **Segreteria**

Inserimento dei risultati su sistema informatico da parte del DT, del Medico Biologo, dei Tecnici di Laboratorio o dal Personale di Segreteria;

Stampa del referto;

Firma del referto da parte del DT di Laboratorio, o suo sostituto;

Sistemazione del referto, in un idoneo raccoglitore chiuso, in ordine alfabetico;

Consegna referto.

## **MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE**

### ***Prelievo del sangue***

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno dalle ore 22-23 del giorno prima. E' permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

### ***Esame 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 può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

### ***Urinocoltura***

#### **(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)**

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 le prime gocce di urina;
3. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;

4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

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

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere ritirato in laboratorio o 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.

Questo tipo di raccolta è necessaria per le seguenti analisi: prove di funzionalità renale, metaboliti, quadro elettrico urinario, gravidanza.

#### ***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.

#### ***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.

Per l'esecuzione del test è necessario che il paziente mantenga per tre giorni una dieta priva di carne e di pesce, e deve anche evitare di prendere medicinali (antianemici, ricostituenti) che contengano derivati emoglobinici, fare attenzione che non ci sia sanguinamento delle gengive; evitare il periodo mestruale.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

#### ***Feci: esame colturale (coprocoltura)***

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 e va consegnato al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapia antibiotiche.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

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

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.

### ***Curva glicemica***

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 6 prelievi, uno ogni 30 min.

### ***Creatinina clearance***

Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).

### ***Urea clearance***

Presentarsi al laboratorio digiuni:

1. svuotare completamente la vescica
2. bere 250 ml di acqua
3. dopo 1 h viene eseguito il prelievo
4. dopo 2 h raccogliere le urine emesse

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione.

Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

## **RIFERIMENTI**

DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"

Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"