

CARTA DEI SERVIZI

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei Servizi, regola i rapporti tra il cittadino/utente e il laboratorio di analisi chimo cliniche DE.CO.BE.TA Srl, di seguito definito Laboratorio.

La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute ed attribuisce al cittadino la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La Carta attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari" e riguarda i loro doveri nei confronti dell'utenza ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della qualità dei servizi loro offerti.

Il fine è quello di perseguire la soddisfazione del Cliente nell'ambito del miglioramento continuo, con l'evidenza documentata delle caratteristiche organizzative della qualità dei servizi erogati dal Laboratorio e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi da parte del Laboratorio, si uniforma progressivamente ai seguenti principi:

- l'uguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali ;
- l'imparzialità: nell'erogazione del servizio verso gli utenti deve essere tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale;
- la continuità: i servizi sono erogati con continuità nel tempo;
- il diritto di scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento;
- la partecipazione: al cittadino è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente e dal regolamento adottato dalla Struttura;
- l'efficienza ed efficacia: il servizio deve essere reso in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

I NOSTRI SERVIZI

Il Laboratorio offre i seguenti servizi:

esecuzione di analisi nel campo della:

biochimica clinica, tossicologia, ematologia, emocoagulazione, immunoematologia, microbiologia.

La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un significativo livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi.

Il Laboratorio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini e l'osservazione diretta.

Il Laboratorio ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.

Il Laboratorio si impegna a diffondere la presente "Carta dei Servizi" presso gli utenti, e pubblicandola sul sito:

Il laboratorio è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

lunedì mercoledì e venerdì ore 7.00 - 15.00;

nei giorni di martedì e venerdì: 7.00-18.00;

I prelievi vengono effettuati dalle ore 7.00 alle ore 9.00 ma in caso di necessità, si potranno effettuare in qualsiasi orario previo accordo con il responsabile del laboratorio.

E' possibile eseguire anche prelievi domiciliari nei casi in cui l'utente non può deambulare. La prenotazione si effettua il giorno precedente o, in casi urgenti, anche nella stessa mattinata. Per poter eseguire gli esami, gli utenti convenzionati con il SSN debbono consegnare al laboratorio la richiesta di analisi debitamente compilata da parte del medico prescrittore. Nei casi urgenti e, previa approvazione del direttore del laboratorio, il paziente potrà consegnare la richiesta d'analisi successivamente al prelievo e comunque entro la data di consegna del referto.

All'accettazione vengono registrati: data, nome, cognome, età dell'assistito (data di nascita), indirizzo, tipo di prestazione, analisi richieste, medico prescrittore. Contemporaneamente nel pieno rispetto delle normative emanate dal Garante della Privacy con D.L. 196/2003 in particolare per quanto stabilito dall'art. 76 si garantisce il rispetto della privacy del cliente e lo si informa, per iscritto, in merito all'utilizzo dei dati personali e, delle misure adottate per garantirne la conservazione e la loro inaccessibilità da parte dei non autorizzati. Di seguito è

CARTA DEI SERVIZI

rilasciato uno stampato con la data di ritiro degli esiti che di norma, sono a disposizione il giorno stesso del prelievo se esami di routine o urgenti, il giorno successivo negli altri casi dalle ore 11.00 alle 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00. Tali esiti vengono consegnati in busta chiusa direttamente all'interessato o a persona da lui delegata per iscritto, oppure, su richiesta, possono essere inviati per via telematica o fax.

Espletate le formalità amministrative, il paziente è accompagnato nella sala prelievi dove il personale addetto, utilizzando materiale monouso, esegue il prelievo di sangue secondo la richiesta medica e ritira gli eventuali campioni biologici dopo aver accertato la correttezza della raccolta. Il personale addetto al prelievo e al ritiro dei campioni biologici, dotato dei dispositivi di protezione previsti dalla legge 626/94 (e successive integrazioni), etichetta le provette con nome, cognome e numero progressivo.

I campioni biologici vengono presi in carico dal personale tecnico del laboratorio che provvede ad una prima suddivisione, alla successiva centrifugazione e separazione dei sieri, al caricamento, se necessario, degli analiti instabili, alla preparazione dei campioni per gli esami che dovranno essere eseguiti in sede o inviati in service.. (allegato elenco analisi .

Il laboratorio si impegna ad indicare, ove possibile, per ogni analisi effettuata, il metodo con cui è stata eseguita. Alcune analisi di particolare rilievo, al fine di evidenziare grafici ed elaborati elettronici, vengono stampate a colori.

Al fine di assicurare l'obbligo di controllo della qualità delle prestazioni erogate (D.L.517/93), il laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna di qualità, contemporaneamente vengono effettuati controlli interni di qualità e in presenza di eventuali inadempienze rispetto agli impegni assunti con la carta dei servizi, il responsabile della qualità assume le iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti.

MODALITA' DI RACCOLTA CAMPIONI

Il laboratorio fornisce indicazioni utili per una corretta esecuzione del prelievo e delle modalità di raccolta dei campioni biologici:

sangue:

digiuno da almeno 12-14 ore dal prelievo se sono richiesti esami chimico-clinici. I soggetti in terapia farmacologica o in terapia con antibiotici, analgesici, anti-infiammatori sono pregati di comunicarlo prima del prelievo.

Urine:

raccogliere le urine della mattina che devono essere consegnate entro due ore al laboratorio. Utilizzare un contenitore pulito che non contenga residui di altre sostanze. E' preferibile utilizzare contenitori monouso anche non sterili acquistabili in farmacia e distribuiti dal laboratorio stesso. Trattare il campione con cura durante il trasporto. I soggetti in terapia farmacologica o che fanno uso frequente di farmaci analgesici ed antinfiammatori sono pregati di comunicarlo prima della consegna del campione.

Urinocoltura:

Attenersi alle stesse modalità descritte al punto precedente, facendo attenzione di utilizzare un contenitore sterile e di provvedere alla raccolta esclusivamente nella parte centrale della minzione, scartando, 'inizio e la fine. E' preferibile in donne un'igienizzazione degli organi esterni, evitando l'uso di prodotti aggressivi e battericidi che possono alterare la carica microbica dell'urina. Trasportare evitando fuoriuscite ed inquinamenti dovute ad filtrazioni e consegnare al laboratorio il campione entro un'ora dalla raccolta per evitare un'esagerata crescita batterica. Se è in corso una terapia antibiotica avvisare preventivamente. Nessuna prescrizione per gli alimenti.

Tamponi:

Uretrale, vaginale, oculare auricolare e faringeo non assumere antibiotici e disinfettanti topici. Per il tampone faringeo, inoltre è preferibile non assumere alimenti prima del prelievo onde evitare stimoli emetici. Per il tampone all'apparato uro-genitale evitare nelle 12 ore precedenti il prelievo l'uso di lavande interne ed astenersi per le 24 ore precedenti dall'aver rapporti sessuali.

Prova gravidanza:

La prova immunologica di gravidanza su urine va eseguita sulla minzione della mattinata o sulle urine che siano in vescica da almeno 5-6 ore.

Il laboratorio di analisi, consapevole che migliorare la qualità del servizio, significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano quindi, presso il laboratorio, gli utenti potranno ritirare dei questionari

che poi consegneranno compilati, in maniera anonima, esprimendo le proprie valutazioni e fornendo suggerimenti più consoni alle loro esigenze.

Il laboratorio si impegna a rendere pubbliche le tariffe del SSN, quelle libero-professionali e gli eventuali ticket,

CARTA DEI SERVIZI

mettendo a disposizione degli utenti l'elenco delle prestazioni con relativi prezzi.

SICUREZZA ANTINFORTUNISTICA

Le condizioni di sicurezza antinfortunistica sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al DL 626/94 e successive integrazioni, e regionali. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi ed i divieti nel locale di attesa e di prelievo.

A norma delle disposizioni regionali, 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.

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 30 giorni dall'inoltro del reclamo.

PRESENTAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio è una società a responsabilità limitata che svolge prevalentemente attività di laboratorio di analisi cliniche.

Nasce nel 1980 come società semplice DE.CO.BE.TA, sempre diretta dalla dott.ssa Domenica Maria Tanzarella che eseguiva essenzialmente analisi chimico cliniche.

I settori, ad oggi, implementati sono quelli di:

biochimica clinica, tossicologia, ematologia, emocoagulazione, immunoematologia, microbiologia.

L'organigramma e le mansioni sono riportate nella tabella seguente:

Nominativo	Mansione
Dott.ssa Tanzarella Domenica Maria	Direttore di Laboratorio, responsabile prelievi, operatore BLSD
Bixio Continelli	Amministratore Unico, responsabile sicurezza e privacy,
Dott.ssa Laveneziana Carmela	Responsabile gestione qualità, Responsabile Sicurezza dei lavoratori (RSL), co-responsabile prelievi
Santarpia Salvatore	Tecnico di Laboratorio

La Sede legale ed operativa della società è in Via Beomondo Normanno 83 72019 San Vito dei Normanni (BR) .

Indirizzo e-mail: decobeta@libero.it.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La segreteria è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 13.00, dopo la conclusione dei prelievi, e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 nei giorni di martedì e venerdì per consentire al cliente di trovare un interlocutore a sua disposizione.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:00, par.7.2: Processi relativi al Cliente

Manuale Qualità, sezione 7: Processi relativi al Cliente

Processo DP 01: Gestione Richieste del Cliente

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"

D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate".