

**VIA ANNONE, N.1 - 00199**

 06-8606414  06-86384371

E-mail: [lab.krasi@gmail.com](mailto:lab.krasi@gmail.com)

Il Laboratorio Analisi K.r.a.s.i. Srl nasce nel 1980 e, da allora, ha conosciuto una crescita continua nelle dimensioni, nel numero di pazienti e, naturalmente, nell'attenzione costante alla Qualità tecnica e scientifica di tutti i test clinici. A tutt'oggi il Laboratorio Analisi è protagonista di continua espansione. In esso operano persone qualificate ed addestrate a prestare una costante attenzione alle esigenze dell'Utenza per ottenere una Qualità del servizio sempre migliore.

## **POLITICA DELLA QUALITA'**

La Politica per la Qualità del LABORATORIO ANALISI K.r.a.s.i. Srl è sintetizzabile nei seguenti aspetti:

- Garantire e migliorare costantemente la soddisfazione di tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati, valutata attraverso appositi questionari di valutazione.
- Favorire il miglioramento continuo della qualità stimolando la comunicazione, monitorando le attività che incidono sulla qualità (non conformità del prodotto, processo e servizio, i reclami dei pazienti, ecc.) ed attivando adeguate azioni correttive e preventive.
- Promuovere la costante crescita della professionalità e delle competenze del personale interno, attraverso la continua formazione ed aggiornamento dello stesso.
- Perseguire, compatibilmente con l'ottenimento delle autorizzazioni regionali e locali, l'obiettivo di mantenere attrezzature tecnologicamente all'avanguardia e di acquistare eventuali nuove apparecchiature.

La politica per la qualità del laboratorio è quindi quella di assicurare che i servizi erogati siano tesi a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del paziente/cliente, con un approccio orientato alla piena soddisfazione di quest'ultimo, in un'ottica di innovazione e di miglioramento continui.

L'impostazione di un'organizzazione interna orientata a conseguire risultati di efficacia, efficienza e soddisfazione dell'utenza e, quindi, attenta sia ad ottimizzare il rapporto tra costi e servizio offerto sia a garantire l'adeguatezza e la costanza della qualità del servizio assistenziale erogato, comporta l'attivazione delle seguenti azioni:

- definire e precisare le responsabilità, i ruoli, i compiti per le diverse fasi dei processi presenti all'interno della struttura;
- mettere a punto le regole interne assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale ed operativo nella gestione delle attività;
- prevenire il verificarsi di non conformità durante l'erogazione dei servizi;
- identificare e registrare le non conformità, promuovendo l'attivazione di idonee azioni correttive e il consolidamento delle soluzioni adottate;
- proporre azioni di cambiamento/miglioramento sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori.
- adeguare la propria struttura e attrezzature alle norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente, e trattare ogni dato personale in suo possesso secondo le leggi sulla riservatezza.

## 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 ricetta 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 la gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività, il personale cerca 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, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca 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 procederà alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

**A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.**

## **Documenti di riferimento**

- ❖ Requisiti minimi Regionali
- ❖ Leggi e Decreti in vigore
- ❖ Tariffario Regionale in vigore
- ❖ Normativa ISO 9001:2008
- ❖ Manuali di gestione delle apparecchiature in uso
- ❖ Procedure, manuali di servizio e IDL
- ❖ Legge 196/03 sul rispetto della Privacy
- ❖ Decreto Legislativo n° 81/2008

## **Responsabilità**

La responsabilità del Laboratorio Analisi è del Direttore Tecnico che, attraverso un organigramma ed un mansionario, attribuisce le deleghe di responsabilità, in modo da controllare al meglio l'andamento della struttura.

Le Funzioni Aziendali (FA) sono responsabilizzate anche riguardo la gestione e la valutazione della documentazione del Sistema Qualità, in collaborazione con il Responsabile Gestione Qualità.

### Servizi offerti ai pazienti

Il Laboratorio Analisi mette a disposizione dei pazienti il servizio di **Analisi cliniche**.

### Risorse umane

Segretarie	n°1
Medici	n°1
Biologi	n°1
Tecnici	n°1

Operano all'interno della struttura le seguenti persone:

<b>n.</b>	<b>Cognome e Nome</b>	<b>Mansione</b>	<b>Ambiente di lavoro</b>
1	Corrado Cristiano Caruso	Amministratore Unico	Tutti
2	Malomo Maria Giuseppina	Direttore Tecnico	Laboratorio
3	Carmen Mauro	Biologa Prelevatore	Laboratorio Sala Prelievi
4	Giorgia Dell'Orco	Impiegata	Segreteria
5	Boscarelli Stefania	Tecnico di Laboratorio	Laboratorio

## Accesso ai servizi

Per i prelievi in sede non è prevista la prenotazione.

Per evitare code disagiati, al momento dell'accettazione i pazienti vengono chiamati allo sportello della segreteria secondo un numero progressivo, distribuito dall'apposita macchina "elimina code" posta nella sala di attesa.

## Apertura al pubblico del Laboratorio

Prelievi	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 7.30 alle 11.00 dalle ore 8.00 alle 10.30
Orario d'apertura	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 7.30 alle 17.00 dalle ore 8.00 alle 13.30
Ritiro referti	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 16.00 alle 16.45 dalle ore 12.30 alle 13.00

## Prelievi a domicilio e consegna referti a domicilio

Il laboratorio, *previo appuntamento*, fornisce un servizio (a pagamento) di prelievi domiciliari e di consegna delle risposte al domicilio del paziente.

Il servizio viene svolto da personale interno alla struttura, dal lunedì al sabato.

## Ritiro dei referti

La data e l'ora per il ritiro del referto sono comunicate al paziente in fase di accettazione, contestualmente alla consegna del tagliando personale per il ritiro dei referti.

Per garantire la riservatezza dei dati personali, la consegna del referto e della fattura commerciale avviene dopo aver richiesto al paziente il tagliando personale per il ritiro del referto o, in mancanza di questo,

- documento di identità
- delega indicata all'atto della firma del modulo di consenso al trattamento dei dati
- delega firmata e documento del paziente autorizzante.

### **Invio referto per via fax o e-mail**

Il paziente ha il diritto di richiedere l'invio del proprio referto al proprio indirizzo e-mail o fax, come indicato ed autorizzato all'atto della firma del modulo di consenso al trattamento dei dati.

### **Documenti da presentare all'atto dell'accettazione**

Richiesta del medico, documento di riconoscimento valido, tessera di esenzione dal ticket, e tessera sanitaria.

### **Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento delle prestazioni avviene presso lo sportello d'accettazione e sarà possibile oltre che in contanti, anche con assegni, Bancomat, Carte di credito, bonifico.

### **Percorso**

Il cliente che si reca presso il Laboratorio Analisi viene accolto dal personale d'accettazione.

### **Descrizione dei servizi**

#### **1. Analisi Cliniche**

##### Accettazione

- ❖ Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione
- ❖ Riesame del contratto e accettazione delle prestazioni
- ❖ Consegna della ricevuta di accettazione/delega/consenso informato
- ❖ Consegna della fattura (per pagamento contestuale)
- ❖ Emissione delle etichette di prelievo
- ❖ Chiamata del Cliente tramite il numero di accettazione
- ❖ Esecuzione del prelievo
- ❖ Congedo del Cliente se non manifesta problemi
- ❖ Smistamento dei prelievi e dei campioni biologici verso l'area analitica

##### Area analitica

- ❖ Controllo e preparazione dei prelievi e dei campioni biologici
- ❖ Preparazione delle apparecchiature
- ❖ Acquisizione liste di lavoro dall'accettazione
- ❖ Analisi dei campioni o loro stoccaggio
- ❖ Controllo dei risultati

- ❖ Erogazione dei valori verso il Server centrale
- ❖ Controllo e validazione sul sistema informatico
- ❖ Stampa e firma del referto completo
- ❖ Consegna dei referti
- ❖ Eventuale erogazione del Servizio di Assistenza

Il referto da consegnare al paziente viene stampato dalla segreteria con l'ausilio del sistema informatico e, successivamente, chiuso in buste finestate in accordo con la Legge sulla Privacy.

### **Servizio di Assistenza ai Clienti**

Il Cliente è sempre seguito in ogni passo del suo percorso dal personale dell'accettazione.

### **Reclami inerenti le prestazioni sanitarie**

I clienti possono segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti, suggerimenti utili al miglioramento dei servizi, rivolgendosi alla segreteria (che compilerà un modulo di non conformità) o al Responsabile del servizio di qualità oppure inoltrando un reclamo scritto alla Direzione Sanitaria.

È stato inoltre predisposto un questionario per la valutazione della soddisfazione dei pazienti.

Un reclamo motivato è considerato dal laboratorio come uno stimolo per migliorare la qualità delle prestazioni.

### **Tutela e verifica**

Il referente per eventuale reclamo è la direzione della struttura che si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibili.

### **Convenzioni**

Servizio Sanitario Nazionale, Previmedical.

### **Modalità di raccolta dei campioni da esaminare**

Per qualsiasi analisi è richiesto il digiuno da almeno 6 – 8 ore e l'assunzione di un pasto leggero la sera precedente.

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

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno dalle ore 20-22 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 deve essere acquistato in farmacia o fornito dallo stesso laboratorio.

#### ***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 o fornito dallo stesso laboratorio

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 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 elettrolitico 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 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 sterile (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.

***Curva glicemica e insulinemica***

È preferibile effettuare il prelievo dopo un digiuno di almeno 8 ore, previa firma del consenso informato. Se il valore risultante dallo stick è inferiore a 126 mg/dl, il medico prelevatore esegue un primo prelievo (basale), dopo il quale si fa bere al paziente la soluzione di glucosio pronta all'uso (salvo diversa prescrizione medica). Il medico prelevatore esegue, dopo il carico, prelievi a 30', 60', 90', 120' (salvo diversa prescrizione medica).

Questi esami, comportano la presenza del paziente in laboratorio per alcune ore. In questi casi si invitano i pazienti a recarsi in laboratorio entro le ore 7:45.

*Creatinina clearance*

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

L'elenco dettagliato di tutte le prestazioni e' disponibile in segreteria nell'allegato **"Elenco delle prestazioni erogate dal Laboratorio Krasì Srl"**.