

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

**LABORATORIO ANALISI CLINICHE
MATER GRATIAE S.r.l.
Squinzano (Lecce)**

CARTA DEI SERVIZI

FEBBRAIO 2025

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

1. PREMESSA

Le informazioni contenute in questa pubblicazione costituiscono la “ **Carta dei Servizi Sanitari**” che regola il rapporto tra il Cittadino/Cliente ed il LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE MATER GRATIAE S.R.L.

Laboratorio Privato di Analisi Cliniche secondo quanto contenuto nel DPCM 27/01/94 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”) nel DL n. 502 del 30/12/92 (art. 14 “Partecipazione e Tutela dei diritti dei cittadini”) e nel “Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove carte dei Diritti del Cittadino” (1995).

La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di Controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il personale del LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE MATER GRATIAE S.R.L., a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l’affidabilità della prestazione fornita, nonché un’ assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

INDICE

PREMESSA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI GENERALI

I PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITA'

OBIETTIVI GENERALI

IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

5.1 Diritti

5.2 Doveri

PROGETTO CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI OFFERTI

7.1 Diffusione di dati e informazioni tecniche

7.2 Gestione e risoluzione delle contestazioni

ORGANIZZAZIONE – ORGANIGRAMMA

PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA'

PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

10.1 Attività

10.2 Assistenza

10.3 Informazione agli utenti

RICONOSCIMENTO DEGLI UTENTI

PAZIENTI ESENTI S.S.N

NON ESENTI

PAZIENTI PRIVATI

GESTIONE ESAMI LABORATORIO DI ANALISI

GLI STANDARD DI QUALITA'

ASPETTO LEGALE E SOCIETARIO

STRUTTURA E SERVIZI

DOTAZIONE SERVIZI IGIENICI

SICUREZZA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

19.1 Informazioni al pubblico

19.2 Relazioni con il pubblico

19.3 Monitoraggio dei servizi

ELENCO ESAMI EFFETTUATI DALLA STRUTTURA

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI GENERALI

IL LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE MATER GRATIAE è presente sul territorio dal 1980, cercando di coniugare i bisogni dell'utenza ad una tecnologia sempre più sofisticata, al passo dei tempi, pronto a dare risposte certe.

Il personale consapevole del proprio ruolo ha condiviso la strategia ed è impegnato in una ricerca continua dove l'obiettivo finale è la soddisfazione del cittadino-utente.

Il responsabile è la D.ssa Rosanna De Padova, il Laboratorio è sito in Squinzano provincia di Lecce in via Mater Grazia n. 29, tel e fax 0832787444.

Scopo preciso della struttura sanitaria, sin dalla sua nascita, è il desiderio di mettere al servizio del cittadino-utente tecniche diagnostiche all'avanguardia sia dal punto di vista concettuale che tecnologico, purché supportate dal consenso della Comunità Scientifica Internazionale a garanzia di una elevata qualità del prodotto offerto.

3. I PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITA'

La presente "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L.

Per poter raggiungere l'obiettivo prioritario della sua politica: il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.a.s. si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che il Laboratorio rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

L'adozione della carta dei servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini garantendo l'applicazione e la verifica degli impegni che l'amministrazione assume in tema di:

EGUAGLIANZA: parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica;

IMPARZIALITÀ: garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;

CONTINUITÀ: assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzioni temporali improprie;

DIRITTO DI SCELTA: libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

PARTECIPAZIONE: garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;

EFFICACIA, EFFICIENZA: garantire che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni.

La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma vuole consentire un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta.

4. OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono:

- a. **garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;**
- b. **favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;**
- c. **migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;**
- d. **verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;**
- e. **favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;**
- f. **garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.**

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati,
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

5. IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

5.1 Diritti

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;
- essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

5.2 Doveri

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Laboratorio considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi nonché delle modalità di preparazione al prelievo.

6. PROGETTO CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi può anche scomporsi in opuscoli e guide con diffusione differenziata a seconda dei destinatari ed oltre che essere uno strumento definito rappresenta una modalità di organizzazione e di attività del Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L..

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

In tal senso viene superata la visione statica della Carta intesa come semplice documento ed è invece predisposto un "Progetto Carta dei Servizi " nel quale il Laboratorio esplicita (oltre che l'adozione della Carta) la programmazione e le modalità di realizzazione di tutte le attività connesse.

Le fasi fondamentali di tale progetto riguardano:

- l'individuazione della struttura organizzativa responsabile della stesura della Carta;
- la partecipazione;
- la predisposizione della carta;
- la comunicazione della carta;
- il sistema di monitoraggio e verifica dei risultati;
- le modalità di riprogettazione;

In essa sono inserite informazioni rispetto a:

- la presentazione della Azienda sanitaria, i principi fondamentali, i diritti dell'utente;
- le informazioni sulle strutture, sui luoghi di erogazione, gli ambiti territoriali;
- i servizi forniti, le prestazioni erogate, tempi di attesa, modalità di accesso alle prestazioni con luoghi, giorni, orari, strutture;
- gli standard di qualità, gli impegni ed i programmi di miglioramento;
- i meccanismi di tutela e verifica.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

7. SERVIZI OFFERTI

Il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. ha sede legale alla via Mater Gratiae, 29, con sede operativa alla via Mater Gratiae, 29 a Squinzano (LE). Nella sede operativa, il Laboratorio è modulato su una superficie di 160 mq. su 1 livello a piano terra.

L'accesso alla struttura è libero, senza prenotazione, dove sono state abbattute le barriere architettoniche non è dotato di parcheggio privato ma di un ampio parcheggio pubblico.

Non è struttura modernissima, ma dotata di confortevoli locali, fornita di attrezzature dell'ultima generazione. Il personale, motivato ed efficiente, è altamente qualificato. Gli ambienti di lavoro sono confortevoli e aderenti alle leggi vigenti in materia di requisiti strutturali, tecnici, organizzativi e di personale.

Il responsabile tecnico del laboratorio è la D.ssa ROSANNA De PADOVA.

Provvisoriamente accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, opera dal 1980 nel proprio settore di competenza.

Il Laboratorio di analisi cliniche è strutturato come Laboratorio generale di base con settori specializzati di:

BIOCHIMICA CLINICA
MICROBIOLOGIA
EMATOLOGIA
EMOCOAGULAZIONE
SIEROIMMUNOLOGIA
BIOLOGIA MOLECOLARE

I tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni di accettazione e prelievo sono ridotti al minimo grazie al numero del personale in linea con il carico di lavoro; come i tempi di attesa della refertazione sono, nella maggioranza delle prestazioni, con consegna il pomeriggio nella stessa giornata del prelievo.

I pagamenti per le prestazioni eseguite per i clienti privati o non esenti può essere effettuato in contanti, BANCOMAT o CARTA di CREDITO, all'atto dell'accettazione o alla consegna del referto.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

Il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L.. opera seguendo il miglioramento continuo della propria qualità tecnica, scientifica e strumentale, per rendere un servizio sempre più veloce e completo.

Il Laboratorio garantisce un servizio pronto ed efficace agli utenti ambulatoriali; collabora e offre consulenze tecniche e scientifiche ad enti, utenti, MMG e Medici Specialisti.

Di seguito si riporta l'organigramma nel quale sono rappresentate le funzioni specifiche del personale che opera all'interno del Laboratorio:

7.1 Diffusione di dati e informazioni tecniche

Il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. fornisce ai clienti, che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti mediante l'illustrazione di documentazione tecnica (metodi impiegati per l'esecuzione delle analisi, valori di riferimento), possibili interferenze e riproducibilità dei dati. Il Laboratorio è dotato di apposito responsabile che fornisce l'assistenza all'utenza..

7.1 Gestione e risoluzione delle contestazioni

Il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. assicura, la presa in considerazione di ogni contestazione valutandone la legittimità e proponendone le risoluzioni che comunica alla propria clientela.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.a.s.

8.0 ORGANIZZAZIONE – ORGANIGRAMMA

ORGANIZZAZIONE GENERALE

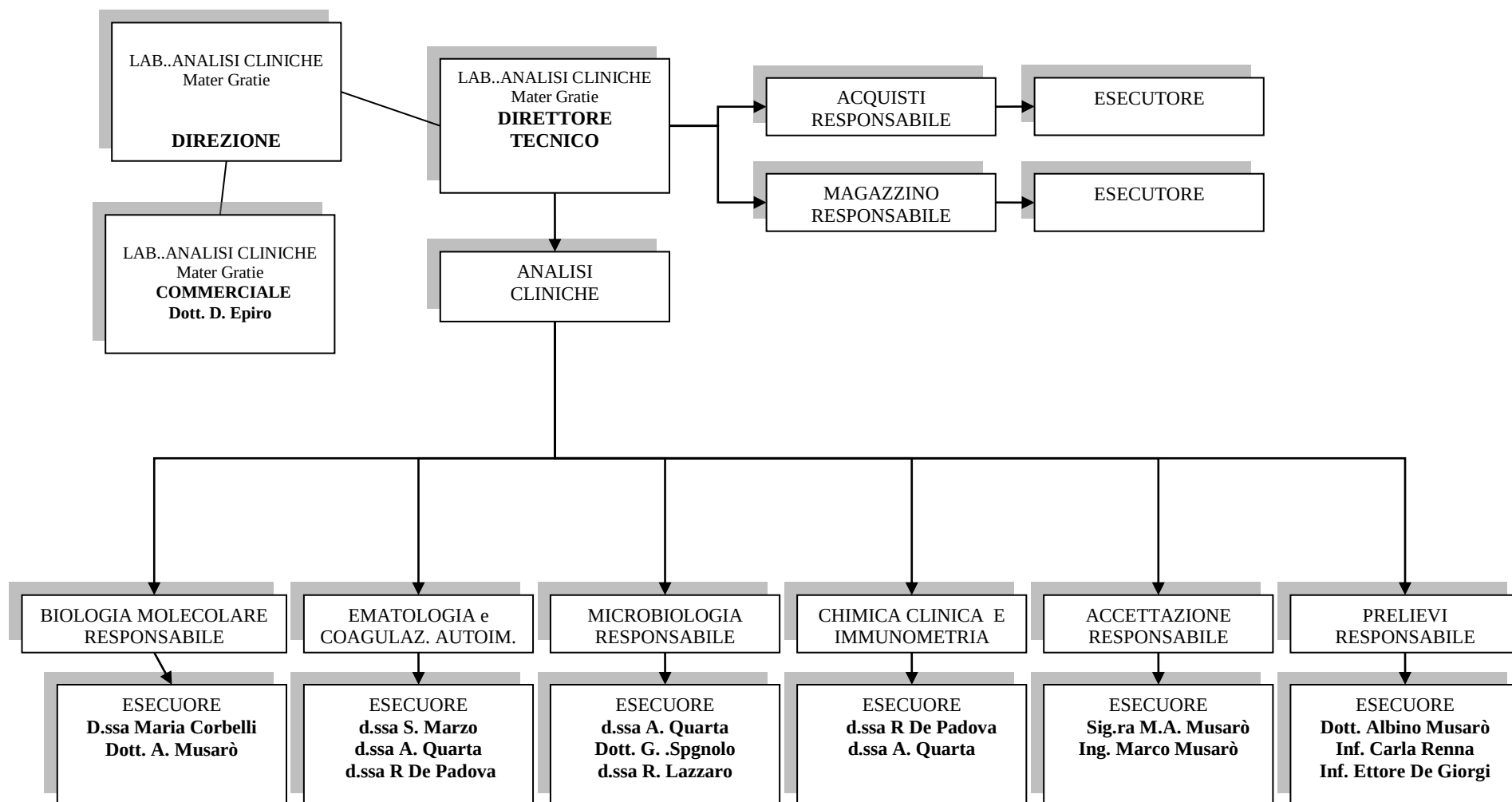
Di seguito è rappresentato l'organigramma nel quale sono riportate le funzioni specifiche del LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE Mater Gratiae S.R.L.

Il laboratorio è strutturato attraverso la seguente organizzazione:

- 1) UFFICIO DIREZIONE SANITARIA
- 2) SEGRETERIA - ACCETTAZIONE – INFORMAZIONI
- 3) PRELIEVI
- 4) ANALISI CLINICHE CON I SETTORI DI:
 - 4.1 Microbiologia**
 - 4.2 Biochimica Clinica**
 - 4.3 Coagulazione**
 - 4.4 Ematologia**
 - 4.5 Sieroimmunologia**
 - 4.6 Biologia Molecolare**
- 5) REFERTAZIONE
- 6) AMMINISTRAZIONE
- 7) ACQUISTI E MAGAZZINO

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.



CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

PERSONALE	MANSIONI	TITOLO DI STUDIO	TIPO CONTRATTO
D.ssa Rosanna De Padova	Direttore Tecnico e responsabile del settore di chimica clinica, immunometria, ematologia e coagulazione	Laurea in Scienze Biologiche	Tempo indeterminato
D.ssa Maria Corbelli	Biologo collaboratore e responsabile del settore di Biologia Molecolare	Laurea in Scienze Biologiche	Collaborazione
D.ssa Alessandra Quarta Dott. G. Spagnolo	Biologa collaboratrice e responsabile del settore di microbiologia	Laurea in Scienze Biologiche	Collaborazione
Dott. Albino Musarò	Biologo responsabile del settore X Plus	Laurea In Scienze Biologiche e specializzato in Biochimica Clinica	Collaboratore
D.ssa Sandra Marzo D.ssa R. Lazzaro	Tecnici di Laboratorio Biochimico	Laurea in Tecnico di Laboratorio	Tempo indeterminato
Sig.ra M.A. Musarò	Responsabili dell'accettazione	Diploma	Tempo indeterminato
Ing. Marco Musarò		Ingegnere	Tempo indeterminato
Sig.ra Renna Carla Sig. Ettore De Giorgi	Addetto ai prelievi interni e domiciliari	Infermiere professionale	Collaboratore Collaboratore
Bottazzo Giuseppe	Addetto alle pulizie	Ditta pulizie	Ditta

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

9. PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

La Direzione, avvalendosi del personale qualificato, definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella Carta dei Servizi il Laboratorio Analisi esplicita gli impegni che assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n. 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" – DGRC n. 880/2006 e DGRC n. 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa").

Il Laboratorio ha sempre una prevista lista di attesa, referta gli esami in giornata per il 97% della richiesta che perviene entro le ore 12,00 ed assume impegni per la consegna del referto lo stesso giorno dell'esecuzione del prelievo dalle ore 15,30 alle 17.00.

Il Laboratorio monitorizza il servizio offerto con interviste e questionari, è attenta alle esigenze degli utenti ed offre ampia garanzia per i servizi offerti ai cittadini. La Carta dei

Servizi del Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. in accordo a quanto previsto dalla Regione Puglia adotta e fa propri i diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- prevenzione
- accesso garantito per tutti
- informazione
- consenso informato
- libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
- privacy e confidenzialità
- rispetto del tempo del paziente
- individuazione di standard di qualità

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

- sicurezza dei trattamenti sanitari
- innovazione e costante adeguamento
- iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
- personalizzazione del trattamento
- sistema del reclamo
- procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vengono individuati gli indicatori e fissati gli standard, conformi agli indicatori e agli standard, desumibili da atti regolamentari nazionali o regionali, se esistono:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità, puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

9.1 RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA'

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

La Carta dei Servizi è uno strumento per avvicinare gli utenti alle attività del Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. tutelarli da eventuali inadempienze e garantire la qualità dei servizi; Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti esterni.

A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:

rispettare le richieste contrattuali dei committenti, focalizzare la propria attenzione sulle esigenze del personale dipendente, dei collaboratori e dei clienti, conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità, formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità.

Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

- ottenere la completa soddisfazione dei clienti interni ed esterni
- aumentare il livello di coinvolgimento del personale
- migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione dei costi della non qualità
- minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali

10. PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

10.1 ATTIVITÀ

I servizi che il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae eroga sono: l'assistenza ai clienti e le prestazioni nei modi e nei tempi stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

Le prestazioni sono, riportate nel **Manuale delle Procedure Diagnostiche** e, in tale elenco, vengono specificati anche i prezzi e i tempi di consegna.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

10.2 ASSISTENZA

L'assistenza è il supporto tecnico che il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. assicura ai propri clienti (direttamente o tramite gli operatori) consiste in:

- Assistenza diretta al cliente
- Assistenza sulla raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici
- Assistenza sui referti
- Prelievi a domicilio
- Informazioni e comunicazioni al cliente

Il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. offre i servizi/esami riportati al punto 8.0.

Per rarissime tipologie di esami il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. si avvale della consulenza di altri centri esterni qualificati, con le modalità previste dalla legislazione vigente sul service.

Il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. per l'erogazione dei suddetti servizi, è accreditato provvisoriamente presso il Sistema Sanitario Nazionale. Il listino prezzi del Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L., per tutte le tipologie di esame, si attiene a quanto definito dal tariffario Nazionale ed è a disposizione degli utenti, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione e sul nostro sito internet www.laboratoriomater.it

10.3 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

10.3.1. Preparazione degli utenti agli esami

I consigli sui comportamenti dei pazienti prima di effettuare le analisi vengono forniti dalla segreteria anche, a richiesta, dal servizio assistenza clienti, presente per tutte le ore di apertura.

QUI DI SEGUITO VENGONO RIPORTATI I COMPORTAMENTI CHE I PAZIENTI DEVONO TENERE PRIMA DEL PRELIEVO:

- **A CIRCA 10 ORE ANTECEDENTI IL PRELIEVO**
- alimentarsi come di consueto: la fase preanalitica non deve creare condizioni particolari, altrimenti i dati non rispecchiano la realtà di tutti i giorni.
- **NEI 15 MINUTI PRECEDENTI IL PRELIEVO** è bene sedersi e rilassarsi. Questo breve periodo di attesa permette di stabilizzare la circolazione del sangue e la concentrazione delle sostanze in esso presenti.

RACCOLTA DELLE URINE NELLE 24 ORE

E' consigliabile rivolgersi al personale del laboratorio per precise indicazioni sulla procedura da seguire.

Per la raccolta delle urine delle 24 ore si deve:

Eliminare l'urina della prima minzione del primo giorno e annotare l'ora.

Raccogliere tutta l'urina emessa durante la giornata, compresa quella della notte e quella della prima minzione del secondo giorno alla stessa ora del primo giorno.

Bisogna utilizzare appositi contenitori monouso con tappo auto sigillante in vendita in farmacia o forniti direttamente dal laboratorio. L'urina durante la raccolta va tenuta in luogo fresco e al riparo dalla luce.

Appena terminata la raccolta consegnare il contenitore al Laboratorio.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

RACCOLTA DELLE URINE PER URINOCULTURA

L'urina va raccolta in un contenitore sterile che potrà essere ritirato presso il laboratorio o acquistato in farmacia. E' consigliabile effettuare la prova con la prima urina del mattino, seguendo questo procedimento :

Lavare e sciacquare accuratamente gli organi genitali.

Scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie.

Raccogliere l'urina seguente direttamente nel contenitore facendo attenzione a non toccarlo nelle parti interne.

Scartare l'ultimo getto di urina.

Richiudere il contenitore ermeticamente e portarlo subito in laboratorio.

Se il paziente è in cura antibiotica, è necessario effettuare l'esame non prima di 3/5 giorni dalla sospensione della terapia antibiotica.

RACCOLTA DELLE URINE SEMPLICI

Per l'esame completo l'utente raccoglie un campione delle prime urine del mattino, salvo diversa indicazione del medico curante; il campione va raccolto scartando il primo getto. Bisogna utilizzare appositi contenitori monouso con tappo auto sigillante in vendita in farmacia o forniti direttamente dal laboratorio; il campione d'urina può essere raccolto anche direttamente in laboratorio

COPROCULTURA

Le feci vanno raccolte in appositi contenitori forniti dal laboratorio o in vendita in farmacia. E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora questo non fosse possibile possono essere consegnate feci del giorno precedente conservate opportunamente in frigorifero.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

RICERCA DEL SANGUE OCCULTO

La procedura è identica a quella della coprocultura. Non è necessario seguire una dieta priva di carne.

RICERCA PARASSITI E LORO UOVA NELLE FECI

Il campione deve essere freschissimo, in quanto i processi fermentativi che si sviluppano nel materiale fecale emesso tendono a distruggere i parassiti e le loro uova nel volgere di 2-3 ore dall'emissione.

RICERCA DEGLI OSSIURI (SCOTCH-TEST)

Occorre tenere presente che mentre gli ossiuri, piccoli e bianchi, sono ben visibili ad occhio nudo, le loro uova non si ritrovano nelle feci, poiché la femmina esce dall'orifizio anale durante il sonno, per deporre all'esterno le uova. Il test prevede l'applicazione di un pezzo di nastro adesivo trasparente sull'orifizio anale, che andrà rimosso al risveglio ed attaccato direttamente su un apposito vetrino consegnato dal laboratorio. Il personale del **Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.a.s.** fornirà materiale e spiegazioni sulle modalità di allestimento dei preparati. E' possibile eseguire l'esame direttamente in laboratorio.

RACCOLTA DEL LIQUIDO SEMINALE

Prima della raccolta del liquido seminale il paziente deve osservare un periodo di astinenza sessuale non superiore a 5 giorni e non inferiore a 3 giorni. Se il liquido seminale serve per un esame colturale, non è necessario osservare il periodo di astinenza ma è opportuno effettuare accurata pulizia dei genitali al fine di evitare contaminazioni esterne.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

Il campione va raccolto in laboratorio in apposito contenitore sterile per essere immediatamente consegnato.

ESAMI DI MATERIALE ORGANICO O DI TAMPONI

Nel caso di materiale organico o di tamponi, il paziente, dopo l'accettazione, consegna il contenitore al responsabile della sala prelievo.

Controlla l'adeguatezza del contenitore utilizzato, la giusta quantità e la tipologia del materiale organico consegnato, il rispetto di eventuali condizioni di trasporto e di temperatura.

11.0 RICONOSCIMENTO DEGLI UTENTI

Per tutte le tipologie di utenza, terminate le fasi preliminari sopra descritte, al ricevimento della richiesta il responsabile accettazione registra nel sistema informatico tutti i dati necessari all'elaborazione automatica ed alla successiva stampa della richiesta cliente completa che riporta le seguenti informazioni:

- **Generalità del cliente e codice fiscale e indirizzo**
- **Esami richiesti**
- **Eventuali autorizzazioni**
- **Costo delle prestazioni ed eventuali modalità di pagamento (per clientele private)**
- **Data di stipula del contratto consenso al trattamento dei dati personali (legge 196/03)**
- **Nome del medico curante**
- **Distretto di appartenenza e trattamento economico**

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

Stampa in duplice copia la ricevuta, la firma per conto della direzione e la sottopone al paziente, che firma anche per autorizzazione al trattamento dei dati e, se cliente privato, versa l'acconto concordato e ritira la fattura.

La ricevuta di accettazione riporta l'eventuale delega al ritiro degli esami, nel caso in cui il paziente non ritiri personalmente gli esami. La persona delegata presenta per il ritiro la ricevuta di accettazione con la delega, controfirmata dal paziente

Il Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.R.L. distingue i pazienti in tre fasce di utenza, e per ognuna di queste fasce, si segue una specifica procedura di riconoscimento degli utenti:

- pazienti ESENTI S.S.N
- pazienti NON ESENTI
- pazienti PRIVATI/AZIENDE PRIVATE

Sono esonerati dal pagamento della quota le categorie di esenzione E 02 – 03 – 04 – 05.

12.0 PAZIENTI ESENTI S.S.N

L'utente si presenta al laboratorio con una prescrizione medica, redatta su apposito modello/impegnativa predisposto dalla A.S.L., compilata dal medico prescrittore.

Al ricevimento della richiesta dell'utente il responsabile accettazione:

Valuta se il laboratorio è autorizzato ed in grado di eseguire gli esami contenuti in prescrizione.

Verifica che non siano trascorsi più di 30 giorni dalla prescrizione; in caso contrario invita l'utente a farsi rifare la prescrizione ritornando in laboratorio per l'esecuzione della prestazione.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

Verifica che il numero massimo degli esami prescritti non superi il limite di 8 per impegnativa, nel caso contrario l'utente sceglie se pagare come privato gli esami eccedenti o ritornare dal medico per farsi prescrivere gli esami su più impegnative e quindi ritornare al laboratorio per l'esecuzione della prestazione.

Si accerta dell'identità del paziente e riporta sul retro dell'impegnativa gli estremi del documento.

L'utente, al momento della presentazione della richiesta, è informato sul rispetto della legge sulla privacy (D.Lgs. 196/2003). E' richiesto agli utenti il consenso informato da riportare sulla richiesta cliente completa.

A questo punto a secondo del tipo di esenzione si seguono iter differenti:

Pazienti esenti per patologia o invalidi: Vanno identificati, firmano l'impegnativa, si procede all'accettazione e successivo prelievo.

Pazienti esenti per reddito o disoccupati: Verifica della categoria di esenzione (EO1, EO2, eccetera) riportata nelle apposite caselle sull'impegnativa dal medico proscrittore, si procede all'identificazione, firma e successivo prelievo.

Pazienti esenti per età da 0 a 6 anni: L'addetto all'accettazione fa firmare la prescrizione da un genitore o di chi ne fa le veci riportando gli estremi del documento di identificazione sul retro della ricetta.

Il personale in accettazione è tenuto a fornire tutte le informazioni relative agli esami richieste dai clienti.

Esenzione ticket per donne in gravidanza

L'esenzione è limitata alle prestazioni previste dal D.M. 10-09.98: Tutela della maternità.-

L'esenzione per gravidanza è ottenibile se muniti del tesserino rilasciato dai Servizi della ASL

Esenzione per reddito e/o per fasce di età

E' esenzione totale e riguarda:

- Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro nell'anno fiscale precedente

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

- Disoccupati e loro familiari a carico, con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro (incremento a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico)
- Titolari di assegno (ex pensione) sociale, e loro familiari a carico
- Titolari di pensioni al minimo, con più di 60 anni e loro familiari, con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico.-

Il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket, per fasce di età e/o per reddito (il reddito va inteso lordo ed è riferito all'anno fiscale precedente) deve essere certificato Dall'ASL di appartenenza.

Esenzione per invalidità

L' esenzione totale riguarda:

- Invalidi di guerra titolari di pensione diretta vitalizia dalla 1a alla 5a categoria
- Invalidi civili al 100%
- Invalidi civili superiori ai 2/3
- Minori di 18 anni con indennità di frequenza o di accompagnamento (legge 289/90)
- Ciechi e sordomuti
- Grandi invalidi per servizio 1a categoria invalidi per servizio dalla 2a alla 5a categoria
- Grandi invalidi per lavoro
- Invalidi di lavoro con riduzione della capacità lavorativa superiore ai 2/3 (dal 67% al 100%)

Esenzione limitata alle prestazioni correlate alla patologia o status:

- Invalidi di guerra dalla 6a alla 8a categoria
- Invalidi di lavoro con riduzione della capacità lavorativa inferiore ai 2/3
- Invalidi per servizio dalla 6a alla 8a categoria

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

- Infortunati sul lavoro, cittadini affetti da malattie professionali

Il tesserino di esenzione del ticket per invalidità viene rilasciato presso gli appositi sportelli A.S.L. dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido, del codice fiscale, del documento di iscrizione al S.S.N. e della documentazione inerente la specifica patologia.

Esenzione per patologie croniche e/o invalidanti

Esenzione limitata alle prestazioni correlate alla patologia o status, riguarda cittadini riconosciuti affetti da particolari patologie croniche ai sensi del D.M. 28.05.99 n. 329.

Il Tesserino di esenzione ticket per i cittadini affetti da patologie croniche e/o invalidanti, viene rilasciato presso gli sportelli A.S.L. presentando: documento di identità valido, codice fiscale, Documento di iscrizione al S.S.N., certificazione specialistica, attestante la patologia, rilasciata da strutture sanitarie pubbliche o accreditate (presidi ospedalieri o poliambulatori)

Esenzione ticket per patologie rare

Esenzione limitata a: indagini finalizzate all'accertamento delle malattie rare e indagini genetiche sui familiari dell'assistito, eventualmente necessarie per la diagnosi di malattia rara di origine genetica, effettuate presso i presidi della Rete; tutte le prestazioni appropriate ed efficaci per il trattamento ed il monitoraggio della malattia già accertata e per la prevenzione degli ulteriori aggravamenti. Cittadini riconosciuti affetti da malattie rare.

Il tesserino di esenzione ticket per i cittadini affetti da patologie rare viene rilasciato, presso gli sportelli A.S.L. presentando la seguente documentazione: documento di riconoscimento valido, codice fiscale, documento d'iscrizione al S.S.N., certificazione rilasciata dei Centri della rete per le malattie rare o da strutture sanitarie pubbliche o accreditate.

Altre esenzioni

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

- Cittadini affetti da HIV o sospetti di esserlo, (cittadini danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati) esenzione limitata alle prestazioni correlate alla patologia o status.
- Donatori di organi e tessuti – esenzione limitata alle prestazioni connesse alle attività di donazione e alle prestazioni finalizzate al controllo della funzionalità dell'organo residuo.
- Donatori di sangue – esenzione limitata alle prestazioni connesse alle attività di donazione.
- Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata e deportati dai campi di sterminio – esenzione totale.
- Cittadini sottoposti a restrizione delle libertà (D.lgs. n. 230 del 22.06.99) – esenzione totale.
- Giovani al di sotto dei 18 anni che si avviano all'attività sportiva agonistica nelle società dilettantistiche, esenzione limitata all'accertamento dei requisiti d'idoneità
- Prevenzione dei tumori femminili e del colon – retto – prevenzione dei tumori in età giovanile in soggetti a rischio (+ di 45 anni) (L. n. 388 del 23.12.2000) – esenzione limitata alle prestazioni correlate alla patologia.
- Cittadini esenti per malattie croniche e rare che devono essere inseriti nelle liste d'attesa per il trapianto – esenzione limitata alle prestazioni necessarie all'iscrizione nelle liste d'attesa

Elenco delle esenzioni totali ticket

C01: Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art.6 comma1 lett.d del D.M.01.02.1991).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

C02: Invalidi civili all 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art.6 comma1 lett.d del D.M.01.02.1991).

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

C03: Invalidi civili con riduzione della capacità lavorativa >2/3- dal 67% al 99% di invalidità (ex art.6 comma 1 lett.d del D.M.01.02.1991).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

C04: Invalidi civili < di 18anni con indennità di frequenza ex artt.1 Legge n.289/90 (ex art.5 comma 6 del D.Lgs n.124/98).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

C05: Ciechi assoluti o con residuo visivo non superiore ad un decimo ad entrambi gli occhi - con eventuale correzione - riconosciuti dall'apposita Commissione invalidi Ciechi Civili - ai sensi dell'art.6 comma 1 lett.f del D.M.01.02.1991.

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

C06: Sordomuti (da intendersi coloro che sono colpiti da sordità dalla nascita o prima dell'apprendimento della lingua parlata)-ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. f del D.M. 01/02/1991(ex art. 7 Legge n. 482/68 come modificata dalla Legge n. 68/99).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

E01: Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni).

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

E02: Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

E03: Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

E04: Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

F01: Prestazioni a favore dei detenuti ed internati (ex art. 1 comma 6 del D.Lgs 22/06/1999, n.230).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche.

G01: Invalidi di guerra appartenenti alla categoria dalla 1^a alla 5^a titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art.6 comma1 lett.a del D.M.01.02.1991).

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A. Tutti i cittadini in questa categoria hanno inoltre diritto di ritirare gratuitamente i medicinali appartenenti alla classe C su prescrizione del medico che ne attesti la comprovata utilità.

L01: Grandi invalidi del lavoro – dall'80% al 100% di invalidità (ex art.6 comma 1 lett.B del D.M.01.02.1991).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

L02: Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa $>2/3$ - dal 67% al 79% di invalidità (ex art.6 comma 1 lett.b del D.M.01.02.1991).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci.

S01: Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1^a cat.- titolari di specifica pensione (ex art.6 comma1 lett.c del D.M.01.02.1991).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

S02: Invalidi per servizio appartenenti alla cat. dalla 2^a alla 5^a (ex art.6 comma1 lett.c del D.M.01.02.1991).

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

V01: Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. n.302/90; art. 5 comma 6 del D.Lgs. 124/1998); vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità $< 80\%$ e loro familiari (ex art. 9 della l. 206/2004), vittime del dovere e familiari superstiti (ex. DPR 7luglio 2006, n. 243).

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A. Tutti i cittadini in questa categoria hanno inoltre diritto di ritirare gratuitamente i medicinali appartenenti alla classe C su prescrizione del medico che ne attesti la comprovata utilità.

13.0 NON ESENTI

Vengono definiti pazienti fuori fascia quelli che pagano un importo massimo di € 56,15 (46,15 se con codice di esenzione E-05) di ticket ad impegnativa. In particolare se il costo è inferiore a € 46,15 pagano l'intero importo, come ticket, alla presentazione di prescrizione medica; se invece il costo degli esami è superiore a € 46,15 pagano solo questa somma ad impegnativa. L'iter in accettazione segue le stesse modalità di quello dei pazienti A.S.L.

14.0 PAZIENTI PRIVATI

Vengono definiti pazienti privati quelli che si presentano al laboratorio con prescrizione medica su carta non da SSN. L'iter in accettazione segue le stesse modalità di quello dei pazienti A.S.L., con la sola eccezione sono dovuti a regolare l'importo dovuto in funzione agli esami da eseguire.

Il responsabile accettazione, terminata l'accettazione, invia il paziente alla sala prelievo dove si etichettano le provette, si esegue il prelievo e si inviano i campioni all'area di pretrattamento; se il prelievo è esibito, i campioni ritenuti idonei vengono etichettati ed ugualmente immessi nell'iter di analisi. Sull'etichetta sono riportati i seguenti dati: nome e cognome del paziente, data, età, numero progressivo del giorno, codici degli esami in sigla.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

15.0 GESTIONE ESAMI LABORATORIO D'ANALISI

Gli esami vengono eseguiti dai tecnici di laboratorio, dai biologi e/o dal D.T. e prevedono le seguenti fasi:

- Prelievo
- Esecuzione analisi
- Controllo bontà esecuzione dell'esame,
- refertazione esame,
- validazione
- imbustamento
- Consegna referto

16.0 GLI STANDARD DI QUALITA'

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti;

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

- semplicità delle procedure;
- orientamento, accoglienza, informazione sui servizi;
- organizzazione dei servizi e loro adeguatezza;
- comfort, pulizia, attesa;
- comportamento degli operatori;
- completezza e chiarezza dell'informazione;
- attenzione alle esigenze degli utenti;
- privacy

17.0 CONSEGNA REFERTI

All'atto della registrazione viene consegnata al cliente indicazione riportata sulla ricevuta dopo l'accettazione, con giorno ed ora per il ritiro, il referto che verrà consegnato dal personale addetto all'accettazione in busta chiusa ed al diretto interessato o ad un suo delegato secondo quanto disposto dalla legge. La fattura consegnata al momento dell'esecuzione degli esami ha valore di delega.

Lo sportello per il ritiro dei referti è aperto tutti i giorni negli orari di lavoro precedentemente riportati. La comunicazione telefonica degli esami in urgenza o in caso di esiti fortemente patologici, avviene ad opera del personale laureato.

18.0 SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

Si ritiene attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni, la raccolta delle segnalazioni e di eventuali reclami dei clienti.

L'attività di segnalazione è favorita tramite il questionario di "valutazione del grado di soddisfazione della clientela" a disposizione dei clienti nei locali di attesa.

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

19.0 IGIENE

I locali e le attrezzature sono disinfettati e/o sterilizzati ogni volta che ciò è necessario per prevenire danni ai clienti e agli operatori. Ove possibile, nel corso delle prestazioni, si utilizza materiale monouso "a perdere".

I locali ed i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia; i servizi igienici sono dotati di tutti gli accessori necessari.

La rimozione dei rifiuti pericolosi avviene ogni 2 giorni, mentre gli altri rifiuti vengono rimossi giornalmente, come pure la pulizia dei locali da una ditta specializzata.

20.0 ASPETTO LEGALE E SOCIETARIO

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE MATER GRATIAE S.a.s. di Marco Musarò & C.

Sede: SQUINZANO

Partita I.V.A e CF.:02534960758

Telefono e Fax: 0832.787444

Sito: www.laboratoriomater.it

e-mail: laboratoriomater@ibero.it

PEC: lab.mater@legalmail.it

L'orario di apertura è dal Martedì al Venerdì dalle ore 7,30 alle 17,30, Lunedì e Sabato dalle 7.30 alle 15.30.

Nelle vie adiacenti e sul corso prospiciente al LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE, è consentita la sosta.

21.0 STRUTTURA E SERVIZI

IL LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE MATER GRATIAE S.R.L., è situato in un locale di mq. 199.

Per l'esecuzione delle prestazioni il laboratorio è strutturato, nelle seguenti aree:

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

- Area di attesa e accettazione campioni, dotata di un adeguato numero di posti a sedere;
- Sala prelievi rispettoso della privacy dell'utente;
- Servizio igienico per gli utenti in prossimità dell'area d'attesa e della sala prelievi;
- Area per attività amministrative e di archivio;
- Sala per esecuzioni analitiche opportunamente modulata;
- Locale per deposito, lavaggio e sterilizzazione della vetreria;
- Servizio igienico per il personale;

21.1 DOTAZIONE SERVIZI IGIENICI

Distributori sapone liquido; carta igienica e carta scottex

22.0 SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al DL 626/94, 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, i divieti e le vie di fuga; in ogni locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione.

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

Sono sottoposti a verifica:

- **IMPIANTI ELETTRICI** ogni tre anni (per la messa a terra)
- **ESIGIBILITA' DELLE VIE DI FUGA** costante
- **SEGNALETICA DI SICUREZZA** in tutti i luoghi a rischio
- **SEGNALETICA VIE DI FUGA** in tutti i locali

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

- **CARTELLO CON ISTRUZIONI EVACUAZIONE** in tutti i locali di attesa
- **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE** comprovante il rispetto delle norme di sicurezza: a richiesta contattando la D.ssa Rosanna De Padova (Direttore Tecnico).

23.0 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Gli "STANDARD" dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni ben precisi assunti dal LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE Mater Gratiae S.R.L. nei confronti della propria clientela. Essi hanno tuttavia una scarsa rilevanza se non esistono strumenti predisposti dal Laboratorio per verificarne costantemente il mantenimento.

Alla luce anche di quanto disposto dal DPGM 19/5/95, riteniamo di aver individuato i seguenti meccanismi di tutela per la Clientela e di verifica interna:

- informazioni al pubblico
- relazioni con il pubblico
- monitoraggio dei servizi

23.1 Informazioni al pubblico

Il contenuto della presente Carta deve obbligatoriamente essere portato a conoscenza di tutti i cittadini, nostri potenziali clienti, affinché siano ben chiari a tutti gli "standard" (da noi) garantiti. E' quindi a disposizione di tutti alla reception per essere facilmente consultata. E' in fase di realizzazione una edizione sintetica della Carta dei Servizi che verrà stampata e distribuita a tutta la ns. clientela in sede di accettazione, e successivamente ad un più elevato numero di cittadini attraverso canali riconducibili ad istituzioni sanitarie di altra natura presenti sul territorio e inserita nel sito del Laboratorio

www.laboratoriomater.it

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

23.2 Relazioni con il pubblico

La costante presenza nella struttura dell'addetta alla reception e del Direttore Sanitario, consente al Cliente di trovare in ogni istante un interlocutore cui avanzare suggerimenti o proposte, segnalare disfunzioni, esternare lamentele o reclami con la certezza di trovare sempre una risposta non solo appropriata ma anche risolutiva in quanto proveniente da un soggetto autorizzato o preposto a prendere qualunque iniziativa in merito.

A conclusione di questo paragrafo è opportuno ricordare che un eventuale reclamo avanzato dal cliente, specialmente nei casi riguardanti la deontologia professionale, ha maggior rilevanza se redatto in forma scritta.

20.3 Monitoraggio dei servizi

I migliori strumenti per monitorare il mantenimento degli standard qualitativi garantiti e raggiunti, sono da noi considerati il questionario rivolto al pubblico con la richiesta anche di giudizi soggettivi (attentamente e costantemente valutati in azienda) nonché la catalogazione e la elaborazione di attività di segnalazione di tutti i tipi (suggerimenti, lamentele, reclami) in

qualunque forma provenienti dalla clientela.

E' possibile inoltre, e su ciò la nostra struttura dichiara fin d'ora la propria più completa disponibilità, auspicandone anzi una rapida attuazione, che organizzazioni di cittadini, tramite

apposite "griglie di osservazione", arrivino ad una azione di monitoraggio della nostra struttura nell'ambito ovviamente di una più vasta azione avente per oggetto tutte le strutture sanitarie operanti sul territorio. Riteniamo infine che la "procedura" di accreditamento cui iniziamo ad essere sottoposti nel loro svolgersi futuro serviranno anche come importantissimo monitoraggio del mantenimento degli standard qualitativi contenuti nella nostra Carta dei Servizi.

21.0 ELENCO ESAMI EFFETTUATI DALLA STRUTTURA

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche Mater Gratiae S.r.l.

Vedi manuale delle Procedure Diagnostiche.