MEDICA
CENTRO ANALISI CLINICHE

Carta dei Servizi

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA QUALITA'
DNV
ISO 9001

Indice

1. PREMESSA
2. IL LABORATORIO MEDICA
   Chi siamo
   La nostra Organizzazione
   Dove siamo e come raggiungerci
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. I NOSTRI SERVIZI—ANALISI CLINICHE
   Accettazione e prelievi
   Ritiro referti
   Consulenza
   Preparazione agli Esami
   Trasporto dei campioni
5. LA POLITICA PER LA QUALITÀ
6. STANDARD DI QUALITÀ
7. TUTELA DEGLI UTENTI
8 TUTELA DELLA PRIVACY

Premessa

Gentile Utente,

con la consegna della Carta dei Servizi, il Laboratorio di Analisi MEDICA intende fornirLe alcune informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, sulla nostra struttura, sugli standard di qualità adottati e sulle forme di tutela a garanzia dei diritti di tutti gli utenti.

La Carta dei Servizi rappresenta, dunque, uno strumento di informazione sull'attività svolta ed è, allo stesso tempo, una opportunità per verificare la qualità dei servizi da noi erogati.

La nostra struttura, infatti, è convinta che una informazione reciproca, corretta e completa fra il personale del Laboratorio e gli Utenti sia la condizione indispensabile per soddisfare il diritto alla salute dei cittadini.

La Carta dei Servizi si propone come strumento per la tutela del diritto di informazione dell'Utente, nel rispetto dei requisiti previsti dal D.P.C.M. del 19/05/1995 e dalle Linee guida n.2/95 del Ministero della Salute.

Il Laboratorio MEDICA

Chi siamo

Il Laboratorio MEDICA è presente a Mesagne sin dal 1978, dapprima nella storica sede di Via T. Normanno, 5, sotto la guida competente e attenta della dott.ssa Vincenza Indolfi, e, di recente, nella nuova sede di Via Brindisi, più ampia e confortevole per gli utenti e gli operatori.

Il Laboratorio eroga servizi di **analisi cliniche**, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, secondo il sistema di Accreditamento Regionale, e si rivolge prevalentemente ad utenti residenti a Mesagne e nei Comuni limitrofi, appartenenti alla ASL Brindisi.

In linea con le disposizioni normative nazionali e regionali, il Laboratorio MEDICA è parte attiva del Consorzio ReLab, con altri sette Laboratori del territorio provinciale. Per garantire affidabilità ed elevati standard di qualità delle prestazioni erogate, il Laboratorio partecipa sin dal 2002 a programmi interlaboratori di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ), che, co0n scrupolosi e ripetuti controlli nell'arco dell'anno, assicurano l'accuratezza dei risultati delle analisi.

Il Laboratorio effettua, inoltre, giornalmente i Controlli di Qualità Intralaboratorio. Per i servizi erogati, il Laboratorio ha adottato un **Sistema di Gestione per la Qualità**, conforme alla norma UNI EN ISO 9001, certificato da Det Norske Veritas—DNV .

Locali

La nuova sede ha permesso un significativo miglioramento strutturale, impiantistico e distributivo dei locali. Il Laboratorio dispone, infatti, di ampi e confortevoli locali, differenziati per tipologia di attività e settore specialistico. Tutti i locali sono climatizzati, per il funzionamento ottimale delle apparecchiature e per il confort di operatori e utenti. La dislocazione dei locali consente l'assoluto rispetto della privacy dell'utente, sia durante la fase di prelievo che nella fase di consegna dei referti.

Strumentazione

La Direzione del Laboratorio, da sempre attenta allo sviluppo delle tecnologie per garantire risultati affidabili e veloci, ha sempre investito nell'ammodernamento tecnologico.

Il Laboratorio, infatti, dispone di strumentazione tecnologicamente avanzata e di una rete informatica interna che garantisce l'interfacciamento delle attrezzature con il software di gestione e di predisposizione dei referti.

Questa disponibilità consente, al nostro Laboratorio, di operare con sicurezza e di assicurare la rapida elaborazione dei referti ed una maggiore affidabilità dei risultati analitici.

Collegamento con le altre strutture del territorio

Il Laboratorio è impegnato attivamente per la realizzazione e il buon funzionamento di reti e modelli di continuità del servizio. Per questo, ha in atto accordi con altre strutture sanitarie e promuove una collaborazione attiva con medici di base e pediatri.

La nostra Organizzazione

Il Laboratorio Medica è una Srl, il cui Amministratore Unico è l'arch. Cosimo Ricco.

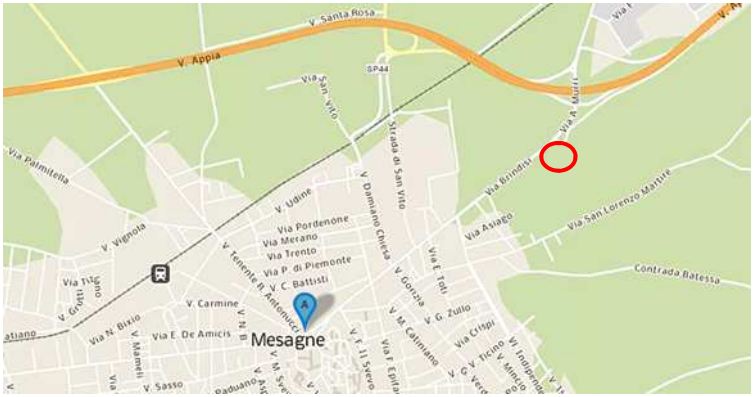
La parte tecnica è affidata al Direttore Responsabile del Laboratorio, la biologa dott.ssa Stefania Bellanova.

Nell'effettuazione delle analisi, la dott.ssa Bellanova è coadiuvata dall'analista dott. Vincenzo Della Valle, biologo, dal Tecnico di Laboratorio, dott.ssa Cosima Litti, che ricopre anche il ruolo di Responsabile Gestione Qualità, e dall'Infermiera Simonetta Coppola, addetta ai prelievi.

Completa lo staff del Laboratorio la sig.ra Federica Geusa, responsabile della segreteria e amministrazione.

Dove siamo e come raggiungerci

Il Laboratorio è attualmente situato in Mesagne, alla Via Brindisi, s.n., in una zona facilmente raggiungibile dal centro cittadino e dalle principali strade extraurbane di accesso.



Per qualsiasi informazione e per prenotazione di esami ed analisi, gli utenti possono rivolgersi alla Segreteria, attiva presso il Laboratorio, dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 ai seguenti recapiti:

tel. 0831 - 1970190 / 1970192 cell.3451336488

e-mail laboratoriomedica@virgilio.it.

Principi fondamentali

La nostra struttura intende orientare le proprie strategie ed i propri sforzi organizzativi verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, allo scopo di renderli più efficienti, efficaci e tempestivi e, soprattutto, più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Il Laboratorio MEDICA, nell'erogazione delle proprie prestazioni, si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

eguaglianza:
ogni cittadino ha diritto di ricevere uguali servizi senza discriminazioni di età, sesso, razza, nazionalità, religione, opinioni politiche e condizione sociale

imparzialità:
tutto il personale del Laboratorio ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutti gli utenti

diritto di libera scelta:
ogni cittadino, munito della richiesta del Medico del Servizio Sanitario, può esercitare il diritto di libera scelta sancito dalla legge e rivolgersi direttamente ai Laboratori di Analisi Cliniche che sono convenzionati con le ASL

partecipazione:
l'utente ha la possibilità di accertarsi della qualità dei servizi dell'Ambulatorio, sia personalmente che attraverso le Associazioni di tutela del Cittadino

tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare attivamente al miglioramento dei servizi prestati dal Laboratorio o dal suo personale, possono servirsi dei moduli disponibili presso l'accettazione, lasciandoli poi nell'apposito contenitore presso la Segreteria. Il Responsabile del Laboratorio attuerà ogni possibile misura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.

efficienza ed efficacia:
il personale del Laboratorio è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

I nostri servizi - Analisi Cliniche

Il Laboratorio MEDICA esegue le seguenti tipologie di esami:

- ✓ Chimica-clinica ed ematologia
- ✓ Microbiologia e batteriologia
- ✓ Immunometria
- ✓ Endocrinologia
- ✓ Coagulazione
- ✓ Metabolismo
- ✓ Sierologia
- ✓ Markers tumorali e markers dell'epatite

Le analisi possono essere effettuate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, dietro presentazione di idonea impegnativa predisposta dal medico curante, anche in forma di ricetta dematerializzata, oppure privatamente, specificando, al momento dell'accettazione, gli esami che si intendono svolgere e fornendo un riferimento anagrafico. In questo ultimo caso, al fine di garantire la massima trasparenza, il personale amministrativo comunica preventivamente all'utente gli importi per ciascuna analisi richiesta.

Alcuni esami possono essere affidati *in Service* a strutture preventivamente qualificate ed accuratamente valutate.

Accettazione e prelievi

Il Laboratorio effettua l'accettazione ed i prelievi dal lunedì al sabato, dalle ore 7.30 alle ore 10.30. Su richiesta dell'utente e previo accordo, il Laboratorio è, inoltre, disponibile ad effettuare prelievi nella fascia pomeridiana.

Eventuali richieste di esami urgenti, previo accordo telefonico, sono soddisfatte in relazione alla disponibilità e alla programmazione delle attività.

Il personale del Laboratorio è a disposizione degli utenti per fornire, preventivamente, ogni informazione utile per la preparazione agli esami e per illustrare le modalità di raccolta di campioni biologici. Possono essere forniti, inoltre, i contenitori idonei per la raccolta dei campioni. La nostra struttura, su richiesta, può provvedere al servizio di prelievo a domicilio.

In fase di accettazione, il personale di Segreteria comunica agli utenti l'importo da corrispondere, in relazione alle analisi richieste e ad eventuali esenzioni.

Ritiro referti

I referti possono essere ritirati nella stessa giornata di effettuazione del prelievo, salvo diversa indicazione fornita al momento dell'accettazione. Gli orari per il ritiro dei referti sono dal lunedì al sabato dalle 10:30 alle 12:30 e dal lunedì al venerdì dalle ore 16 alle ore 18 (escluso il mercoledì).

Nel rispetto della privacy dell'utente, i referti sono consegnati direttamente all'interessato o a persona di sua fiducia munita di delega. In caso di richiesta specifica i referti possono essere inviati via e-mail, previa firma di autorizzazione acquisita dalla Segreteria in fase di accettazione.

E', inoltre, disponibile il servizio di consultazione dei *referti on line.*

Consulenza

Il Responsabile del Laboratorio è a disposizione degli utenti per fornire qualsiasi informazione utile sia per una migliore preparazione alle analisi da effettuare, sia per una corretta interpretazione di tipo tecnico dei risultati delle analisi, da valutare sempre congiuntamente con il proprio medico.

Preparazione agli esami

Il personale del Laboratorio è a disposizione degli utenti per fornire ogni informazione utile per la preparazione agli esami e per illustrare le modalità di raccolta di campioni biologici. A richiesta possono essere forniti i contenitori idonei.

In via generale, si raccomanda una preparazione agli esami che preveda il rispetto delle seguenti prescrizioni.

Sangue: digiuno da almeno 12-14 ore dal prelievo se sono richiesti esami chimico clinici. I soggetti in terapia farmacologia o che fanno uso frequente di farmaci analgesici ed 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; è preferibile utilizzare contenitori monouso anche non sterili acquistati in farmacia o distribuiti dal laboratorio stesso. Trattare il campione con cura durante il trasporto. I soggetti in terapia farmacologia o che fanno uso frequente di farmaci analgesici ed anti-infiammatori sono pregati di comunicarlo prima della consegna del campione.

Urinocoltura: attenersi alle stesse modalità descritte nel punto precedente, facendo attenzione di utilizzare un contenitore sterile e di provvedere alla raccolta esclusivamente della parte centrale della minzione, scartando l'inizio e la fine. E' preferibile per le 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 a 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: non assumere antibiotici e disinfettanti topici. Per il tampone faringeo, inoltre è preferibile non assumere alimenti prima del prelievo . 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'avere rapporti sessuali.

Prova gravidanza: la prova immunologica di gravidanza su urine va eseguita su la minzione della mattina o sulle urine che siano in vescica da almeno 5-6 ore.

Trasporto dei campioni

Il trasporto dei campioni biologici al Laboratorio deve avvenire in modo da garantire l'integrità analitica dei materiali e preservando la sicurezza durante il trasporto.

Prima di effettuare il trasporto, verificare che il contenitore sia integro, chiuso in maniera corretta e adeguatamente identificato.

Durante il trasporto, mantenere il contenitore in posizione tale da evitare qualsiasi fuoriuscita di materiale.

Consegnare i campioni presso il Laboratorio nel più breve tempo possibile e, comunque, entro le ore 11.

La Politica per la qualità

La Direzione del **Laboratorio di Analisi MEDICA S.r.l.**, al fine di perseguire la propria **mission**, che si sostanzia nell'erogazione di servizi di analisi cliniche, con elevati livelli qualitativi di organizzazione e di prestazione, afferma e promuove i valori che da sempre sono alla base del nostro operato.

I **valori** di riferimento nell'erogazione del servizio nel suo complesso sono:

- la centralità del cliente / utente
- l'affidabilità e la competenza della struttura e del personale
- l'efficienza dell'organizzazione

La Direzione di MEDICA S.n.c., per poter gestire le attività in modo organizzato ed efficace e promuovere con continuità il miglioramento dei propri processi, ha scelto di adottare un **Sistema di Gestione per la Qualità**, definito in accordo alla norma internazionale **UNI EN ISO 9001**.

Coerentemente con la propria strategia di sviluppo, la Direzione di MEDICA intende perseguire obiettivi di miglioramento nei seguenti **campi prioritari di azione**:

- **il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del proprio sistema di gestione per la Qualità**, attraverso il controllo accurato delle fasi di erogazione del servizio e dei processi tecnici di supporto, la definizione e il monitoraggio di specifici indicatori per valutare l'efficacia dei processi, del servizio complessivo e del Sistema di Gestione per la Qualità, il coinvolgimento di tutti gli operatori
- **la centralità dell'utente** e la garanzia di facilità di accesso ai nostri servizi e di trasparenza e disponibilità nei rapporti, anche mediante la distribuzione della Carta dei Servizi

- ⇨ **la soddisfazione del Cliente**, monitorata attraverso l'applicazione di metodologie di rilevazione diretta
- ⇨ **la disponibilità di attrezzature moderne ed affidabili**, che utilizzano le tecnologie più moderne e che sono controllate costantemente per garantire l'affidabilità dei risultati
- ⇨ **competenza, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutto il personale**, per mantenere sempre elevato il livello di aggiornamento, formazione e addestramento, al fine di accrescere le competenze e la consapevolezza del proprio ruolo, nonché la motivazione a fornire il proprio contributo al miglioramento continuo e costante di tutte le attività e di tutti i processi

Sulla base degli obiettivi generali, MEDICA definisce annualmente **obiettivi specifici di miglioramento**, sui quali misurare e valutare la validità e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità. Gli obiettivi specifici vengono riesaminati alle scadenze stabilite e, sulla base dell'analisi dei risultati ottenuti, effettuata durante il Riesame del Sistema, la Direzione stabilisce i nuovi obiettivi da raggiungere.

La Direzione si impegna a promuovere la Qualità all'interno dell'organizzazione. A tal proposito la Politica viene:

- diffusa e illustrata a tutto il personale, per garantire la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso l'affissione nei punti più visibili del Laboratorio;
- resa disponibile al pubblico, mediante la distribuzione della Carta dei Servizi;
- riesaminata periodicamente, nel corso del Riesame da parte della Direzione, per valutarne l'adeguatezza ed eventualmente aggiornata per assicurarne la continua idoneità.

LABORATORIO di ANALISI MEDICA S.r.l.
Amministratore Unico
Arch. C. Ricco

Standard di qualità

Il Laboratorio di Analisi MEDICA si impegna, nei confronti dei propri utenti, a rispettare livelli determinati di qualità (standard garantiti) sugli aspetti più importanti del servizio offerto.

Attualmente il Laboratorio si impegna a garantire i seguenti standard:

Standard garantiti	Attuazione
Garantire agli utenti il rispetto dei tempi stabiliti per la **consegna dei referti**	Garantire la consegna dei referti entro il **tempo massimo di 48 ore** dall'effettuazione del prelievo (salvo diverse indicazioni fornite in corso di accettazione).
Garantire la **massima affidabilità** per i risultati delle analisi	Assicurare l'affidabilità delle apparecchiature utilizzate, mediante programmi interni di controllo e manutenzione e mediante la partecipazione a circuiti di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ). Effettuare controlli incrociati sui risultati delle analisi e verifiche di riferibilità tra campione prelevato e risultato delle analisi.
Assicurare e tutelare la **privacy** degli utenti	Effettuare la consegna dei referti direttamente all'interessato ad una persona di sua fiducia munita di delega.
Garantire agli utenti una **chiara e corretta informazione** sulle prestazioni erogate	Garantire all'atto dell'accesso adeguata accoglienza e la consegna della presente Carta dei Servizi. Chiarezza delle informazioni fornite dagli operatori sulle prestazioni e sulle modalità di preparazione agli esami.
Garantire agli utenti **l'ascolto** da parte del personale e della Direzione del Laboratorio	Disponibilità di una cassetta presso la Segreteria per raccogliere segnalazioni e/o suggerimenti da parte degli utenti. Valutazioni periodiche delle risposte ai Questionari di Soddisfazione distribuiti ai Clienti.

Tutela degli utenti

Gli utenti che usufruiscono delle prestazioni del nostro Laboratorio possono partecipare al miglioramento del servizio, fornendo indicazioni, segnalazioni o avanzando richieste specifiche o eventuali reclami.

Le segnalazioni possono essere presentate rivolgendosi direttamente al Responsabile del Laboratorio, oppure essere avanzate in forma scritta ed imbucate nell'apposita cassetta collocata nella Segreteria.

Le segnalazioni per il miglioramento possono, inoltre, essere registrate sul Questionario per la valutazione della soddisfazione dell'utente, che viene consegnato in fase di accettazione.

Tutte le segnalazioni pervenute saranno periodicamente valutate dai responsabili della struttura, al fine di individuare suggerimenti utili da accogliere per il miglioramento continuo dell'organizzazione e delle prestazioni erogate.

Tutela della privacy

In fase di accettazione, l'utente viene informato, ai sensi del D. Lgs. 196/03 e in accordo con le recenti normative europee (Reg. UE 2016/679), circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Laboratorio affinché venga salvaguardata la sicurezza dei dati dell'utente in tutte le fasi, dall'accettazione alla consegna del referto.

Il personale di Segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy e le misure di tutela adottate, che sono anche esposte a disposizione del pubblico nella bacheca.

Laboratorio Analisi MEDICA S.r.l.
Analisi Cliniche—Chimico Fisiche e Microbiologiche

Tel.: 0831-1970190 / 345-1336488
Email: laboratoriomedica@virgilio.it
Sito web: laboratoriomedica.it

aggiornato Gennaio 2024