

# CMT

LABORATORIO ANALISI MEDICHE



## Carta dei Servizi Sanitari

**ED. 2021**  
**28/04/2021**

## CONTENUTI

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
<b>1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA .....</b>	<b>4</b>
1.1 Riferimenti normativi	4
1.2 Principi fondamentali	4
<b>2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale	5
2.1.1 <i>Profilo del Laboratorio</i> .....	5
2.1.2 <i>Logistica aziendale</i> .....	6
2.1.3 <i>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</i> .....	6
2.1.4 <i>Il Sistema di gestione Qualità</i> .....	7
2.1.5 <i>Organizzazione e personale</i> .....	7
2.2 Orari Laboratorio	9
2.3 Accesso e accettazione	9
2.3.1 <i>Modalità di accesso diretto degli utenti senza impegnativa del SSR</i> .....	11
2.4 Privacy e protezione dati sensibili	11
2.5 Consenso Informato	11
2.6 Prelievi a domicilio	12
2.7 Trasporto del Campione	12
2.8 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi	12
2.9 Consegna e ritiro referti	18
2.10 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.	19
2.11 Sicurezza	19
<b>3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI .....</b>	<b>19</b>
<b>4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD .....</b>	<b>20</b>
4.1 Monitoraggio	20
4.2 Fattori della Qualità	20
<b>SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....</b>	<b>22</b>
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.	22
5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente	22
5.2.1 Risposta ai reclami .....	22
<b>6.0 SEZIONE 6 - ALLEGATI .....</b>	<b>23</b>

## PREMESSA

Il presente documento, la CARTA DEI SERVIZI del CMT Laboratorio Analisi Mediche , è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Nostro Laboratorio nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

## AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

**LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL LABORATORIO.**

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il Laboratorio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziata dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (Par. 4.1 e Par. 4.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (sezione 5);
- Aggiornamento dell'Organigramma (sezione 6);

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la Sede del Laboratorio, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

## 1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### 1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- DELIBERAZIONE N. 47/43 DEL 30.12.2010 Approvazione dei requisiti generali e ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie operanti nella Regione Sardegna.

### 1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** il CMT Laboratorio Analisi Mediche si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- **Diritto alla privacy:** il Laboratorio assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla;
- **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Laboratorio di Analisi di sua fiducia.
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Laboratorio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** il CMT Laboratorio Analisi Mediche è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Assistenza:** Il personale del laboratorio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria.
- **Continuità:** il CMT Laboratorio Analisi Mediche si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

## 2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

### 2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale

#### 2.1.1 Profilo del Laboratorio

Ragione sociale	CMT ANALISI MEDICHE SRL
Sede legale ed operativa	Piazza Italia, 14 - 09134 Cagliari - Pirri
Telefono	070 563687
Direttore Sanitario	Dott.ssa Coco Tiziana
Accreditamento Regionale	Il CMT Laboratorio Analisi Mediche risulta accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna (Rinnovato con Determinazione Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale n. 1230 del 20/11/2017)
Convenzione con la ASL	Il CMT Laboratorio Analisi Mediche opera in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

Il Laboratorio Analisi C.M.T. srl con sede in Pirri, Piazza Italia, 14 09134 Cagliari ha iniziato la sua attività nel 1988 ed è sempre stato in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e privato con i cittadini, case di cura, aziende.

Pertanto ogni cittadino ,munito di richiesta del medico del servizio sanitario su ricettario nazionale, in base al diritto di libera scelta sancito dalla legge, può rivolgersi direttamente a questo Laboratorio accreditato dove troverà applicate le stesse tariffe di ticket o di esenzione in atto presso la struttura pubblica..

Il Direttore Sanitario del CMT Laboratorio Analisi Mediche è la Dott.ssa Tiziana Coco, Biologa.

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche è un Laboratorio generale di base con settori di:

- CHIMICA CLINICA,
- IMMUNOLOGIA,
- EMATOLOGIA E COAGULAZIONE
- MICROBIOLOGIA.

## 2.1.2 Logistica aziendale

### SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA E UBICAZIONE LABORATORIO :

**Piazza Italia, 14 - 09134 Cagliari - Pirri**



Il laboratorio C.M.T. Analisi Mediche è sito al centro di Pirri in Piazza Italia



Indicazioni di accesso per persone con disabilità motoria :

***L'ingresso principale della struttura è privo di ostacoli strutturali, quali gradini, e consente l'accesso alle persone con disabilità motoria in autonomia.***

### ACCETTAZIONE/SEGRETERIA – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



**Tel. : 070 563687**

**Cell: 393 9493217**



**Fax. : 070 563687**



**E mail : [info@analisicmt.it](mailto:info@analisicmt.it)**

## 2.1.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Laboratorio nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- a) informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- b) di supporto, nei confronti dell'Utenza;
- c) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- d) promozionale dei servizi del Laboratorio.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza ai recapiti indicati al paragrafo "Logistica aziendale".

#### 2.1.4 Il Sistema di gestione Qualità

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche ha scelto di introdurre nella propria organizzazione di un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale n. 47/43 del 30/12/2010 e ss.mm.ii. sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001.

La presenza di un Sistema Qualità certificato attesta che il CMT Laboratorio Analisi Mediche ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.



#### 2.1.5 Organizzazione e personale

L'organizzazione del CMT Laboratorio Analisi Mediche è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della struttura, dei requisiti di Competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

---

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche , nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI BIOLOGI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI.
- CODICE DEONTOLOGICO DEI TECNICI SANITARI DI LABORATORIO BIOMEDICO
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI OSTETRICI


Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.

L'organigramma aziendale è indicato nell'Allegato 02 della presente Carta dei servizi.



## 2.2 Orari Laboratorio

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

ATTIVITA'	 <b>ORARIO</b>
PRELIEVI	dal Lunedì al Sabato 07.00-10.00
RITIRO REFERTI	Lunedì - Venerdì: 11.00-13.00 / 16.00-18.00 Sabato: 11.00-12.00

In tutti i casi in cui sia necessario il trasporto dei campioni, lo stesso viene effettuato da personale specializzato del Laboratorio, con la rigorosa applicazione di apposite Istruzioni di Trasporto e Conservazione del campione.

## 2.3 Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto:

- a munirsi di tagliando numerato-progressivo, dall'apposito distributore installato in Sala di attesa, al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e di prelievo.
- Ove non sia non attivo il distributore di tagliandi, presentarsi alla accettazione in ordine di accesso al Laboratorio; l'accettazione attribuirà un numero progressivo di accesso a ciascun utente.

L'utente deve attendere il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

Gli utenti con particolare necessità quali donne in gravidanza, invalidi, anziani o persone con problemi di salute hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo. L'utente deve rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare la propria situazione ed attendere successivamente il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è riportato in apposito documento "INFORMAZIONI AL PUBBLICO", a disposizione presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle analisi in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), il paziente deve presentare:

- Tessera Sanitaria
- Impegnativa medica; ogni impegnativa (ricetta) deve contenere i seguenti requisiti, scritti in modo chiaro e leggibile:
  - ✓ Il codice fiscale dell'assistito (da rilevare dalla tessera sanitaria) o codice STP (stranieri temporaneamente presenti); NOTA: In caso di assenza del codice fiscale sulla ricetta questa non può essere utilizzata, salvo che il costo delle prestazioni venga pagato per intero (art. 50, comma 7, legge n. 326/2003).
  - ✓ Sigla della provincia e codice ASL di competenza,
  - ✓ Cognome, nome e residenza dell'assistito; NOTA: Il cognome e nome del paziente va sempre riportato per esteso salvo nei casi previsti dalle disposizioni vigenti (es. patologie quali HIV ed altre che richiedono la riservatezza riguardo alla identità del paziente);
  - ✓ Prescrizione - richiesta - proposta (individuata con il codice del nomenclatore regionale), (max 8 esami per ricetta);
  - ✓ Quesito/sospetto diagnostico – diagnosi,
  - ✓ Codice regionale, cognome, nome, timbro e firma del medico prescrittore,
  - ✓ Data della prescrizione,
  - ✓ Codice di esenzione se l'assistito ne è in possesso.
  - ✓ Timbro e firma del Medico richiedente,

La ricetta NON può contenere aggiunte o cancellature a meno che non siano apposte dallo stesso medico e devono essere debitamente timbrate e controfirmate in modo leggibile.

Gli utenti che si presentino all'accettazione con ricette che contengano errori, quali ad esempio:

- non riportano le eventuali esenzioni di cui si ha diritto, che sono di competenza del medico prescrittore,
- contengono prescrizioni di prestazioni per cui è prevista l'esenzione assieme a prestazioni per le quali l'esenzione non è applicabile,
- includono più di otto prestazioni,

dovranno ritornare dal medico prescrittore, al fine di avere la ricetta corretta.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente.

I pazienti non aventi diritto all'esenzione, e in possesso della richiesta di esami sul ricettario del SSN, sono tenuti al pagamento del ticket secondo le Tariffe vigenti, a disposizione del pubblico presso l'Accettazione.

Qualora l'utente richieda l'esame dell'HIV, senza prescrizione medica, viene richiesta la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di MANIFESTAZIONE DI CONSENSO TEST HIV.

Al termine dell'accettazione viene comunicata all'utente la data e l'ora di consegna del referto.

Il paziente prima di sottoporsi al prelievo è invitato ad informarsi sui tempi previsti per la consegna dei risultati.

### 2.3.1 Modalità di accesso diretto degli utenti senza impegnativa del SSR

Per poter usufruire delle analisi privatamente, con costo delle prestazioni interamente a carico dell'utente, è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica.

## 2.4 Privacy e protezione dati sensibili

Al fine di tutelare la privacy dell'utente, in conformità al D.lgs 196/2003 ed al Regolamento UE/2016/679, la chiamata dei pazienti al banco della accettazione e nella sala prelievi avviene mediante utilizzo del N. dell'eliminacode o attribuito dalla accettazione sulla base dell'ordine di accesso al Laboratorio.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 e del Regolamento UE/2016/679, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.

Il paziente è invitato a fornire la necessaria autorizzazione al personale della Segreteria. In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

I documenti contenenti dati personali gestiti su supporto informatico sono soggetti alle Misure di sicurezza tecniche e organizzative previste dall'Art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679.

I documenti contenenti dati personali in formato cartaceo sono custoditi in archivi dotati di chiave, in esclusivo possesso del personale autorizzato al trattamento (Incaricati al trattamento).

## 2.5 Consenso Informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali

rappresentanti (genitori o tutori; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri).

Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Solo nei casi particolari previsti dalla legge è obbligatorio che esso sia espresso in forma scritta (es. esecuzione di esami accertamento presenza virus HIV).

## 2.6 Prelievi a domicilio

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche offre la possibilità di effettuare il prelievo presso il domicilio del paziente.

Il servizio di analisi del sangue a domicilio è attivo su tutta la città di Cagliari, Pirri, Quartu S. Elena, Quartucciu, Selargius, Monserrato. Per altre località in provincia di Cagliari non elencate, rivolgersi alla segreteria.

Gli esami del sangue si possono eseguire sia con la ricetta SSN (ovvero con prescrizione medica) sia privatamente (con ricetta bianca).

**Per prenotare, prendere l'appuntamento e richiedere il costo potete telefonare alla nostra segreteria 070/563687 o scriverci via email [info@analisiomt.it](mailto:info@analisiomt.it) e richiedere il giorno in cui effettuare il prelievo.**

La segreteria è operativa:

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ: di mattina dalle ore 07:00 alle ore 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00

SABATO: di mattina dalle ore 07:00 alle ore 12:00.

Il nostro medico si recherà presso il vostro domicilio tra le ore 07:00 alle ore 08:30 per effettuare il prelievo e ritirare eventuali contenitori con urine/feci.

PAGAMENTO - RITIRO REFERTI:

Il pagamento verrà eseguito al momento del ritiro del referto. Per avere indicazioni sul giorno in cui ritirare il referto basterà chiamare il Laboratorio dalle ore 11:00 alle ore 13:00 .

## 2.7 Trasporto del Campione

Il trasporto dei campioni, ove necessario nel caso di prelievi a domicilio o esami eseguiti in service presso altra struttura, è effettuato in maniera tale da garantire la conformità alla normativa (Circolare Ministeriale n°3 dell'8 maggio 2003).

## 2.8 Preparazione alla corretta esecuzione delle analisi

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso in cui il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla Accettazione del Laboratorio, che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione all'esame. In generale valgono le seguenti prescrizioni:

## **Prelievo di sangue venoso**

Non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima del prelievo

Osservare un digiuno di 8-12 ore prima del prelievo (14 ore in caso debbano essere valutati parametri come colesterolo e trigliceridi), astenendosi dal prendere anche caffè, tè, latte o altre bevande, fatta eccezione per l'acqua naturale

Evitare di sostenere sforzi fisici intensi nelle 12 ore prima del prelievo

Non fumare nel periodo di tempo intercorrente tra il risveglio e l'effettuazione del prelievo

Non assumere alcool nelle 12 ore precedenti il prelievo

Non assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo ad eccezione di prescrizione obbligatoria del medico o assoluta necessità; nei casi suddetti segnalare il tipo di farmaco assunto

Evitare l'eccessivo digiuno, oltre 24 ore, per la conseguente diminuzione di glicemia, colesterolo, trigliceridi, proteine, T3, T4 ed aumento di bilirubina, acido urico e creatinina

## **Prelievo di sangue venoso per CEA**

Astenersi dal fumo per 24 ore prima del prelievo di sangue

## **Prelievo di sangue venoso per Digossina**

Assumere il farmaco all'ora prescritta, presentarsi al Laboratorio per il prelievo fra 7 e 24 ore dopo tale orario.

## **Prelievo di sangue venoso per dosaggio farmaci antiepilettici**

Presentarsi al Laboratorio per i prelievi prima dell'assunzione della dose del mattino.

## **Prelievo di sangue venoso per dosaggio Litio**

Presentarsi al Laboratorio per il prelievo prima di assumere la dose mattutina del farmaco. Non variare l'orario di somministrazione delle altre dosi

## **Prelievo di sangue venoso per Ormoni tiroidei**

Il prelievo di sangue non richiede di essere eseguito a digiuno. Non devono essere stati eseguiti nei due mesi precedenti esami radiografici con contrasto iodato (colecistografia, urografia, ecc.)

## **Prelievo di sangue venoso per Prolattina pulsata**

Il prelievo di sangue deve essere eseguito la mattina a digiuno

## **Prelievo di sangue venoso per curva da carico con glucosio per via orale (OGTT)**

Prima di eseguire l'esame della curva da carico di glucosio è necessario aver effettuato un esame della glicemia basale non oltre 5 giorni prima dell'OGTT; se la glicemia basale non supera i 95 mg/dl si potrà procedere, il giorno seguente, all'esecuzione della curva

L'esame si svolge attraverso una serie di prelievi di sangue, di cui il primo a digiuno. Successivamente si somministrano al paziente 75 mg di glucosio e si effettuano altri prelievi, la cui sequenza e numero è richiesta dal medico

Per questo esame è necessario contattare il Laboratorio per prenotare.

## **Prelievo di sangue venoso per glicemia post-prandiale**

L'indagine prevede due prelievi di sangue, nell'arco della giornata

Per il primo prelievo è necessario presentarsi in laboratorio a digiuno, fra le ore 7,00 e le ore 8,00. Dopo il prelievo il paziente può fare una normale colazione

Per il secondo prelievo viene eseguita la seguente procedura:

Tornare in laboratorio dopo 2 ore per eseguire il 2° prelievo

Per questo esame è necessario contattare il Laboratorio per prenotare.;

## **Prelievo di sangue venoso per intolleranze alimentari**

Il prelievo viene effettuato tutti i giorni dal lunedì al sabato a digiuno da almeno 7-10 ore

## **Prelievo per tampone vaginale, vulvare**

Non deve essere in periodo mestruale (le perdite ematiche devono essere terminate da almeno tre giorni)

Astenersi da rapporti sessuali nelle 72 ore precedenti l'esame

Per almeno tre giorni evitare l'uso di lavande vaginali, ovuli, saponi specifici per l'igiene intima (utilizzare solo blandi detergenti)

Per età inferiore ai 12 anni, la mattina dell'esame lavare i genitali solo con acqua

Sospendere ogni terapia antimicrobica ed antimicotica, orale e locale, da almeno sei giorni

la prenotazione per questo tipo di esame è obbligatoria

## **Prelievo per tampone uretrale**

Sesso femminile

Non si deve essere in periodo mestruale (le perdite ematiche devono essere terminate da almeno tre giorni)

Astenersi da rapporti sessuali nelle 72 ore precedenti l'esame

Per almeno 2 giorni evitare l'uso di antisettici e saponi specifici per l'igiene intima (utilizzare solo blandi detergenti)

Per età inferiore ai 12 anni, la mattina dell'esame lavare i genitali solo con acqua

Non urinare nelle ultime 3 ore precedenti l'esame

Sospendere ogni terapia antimicrobica ed antimicotica, orale e locale, da almeno sei giorni

Sesso maschile

Astenersi da rapporti sessuali nelle 72 ore precedenti l'esame

Non urinare nelle ultime 3 ore precedenti l'esame

La mattina dell'esame lavare i genitali esterni con un blando detergente

Sospendere ogni terapia antimicrobica ed antimicotica, orale e locale, da almeno sei giorni

la prenotazione per questo tipo di esame è obbligatoria

## **Prelievo del cavo orale e tampone faringeo**

Il prelievo può essere effettuato in Laboratorio dal Lunedì al Giovedì dalle ore 7.00 alle 10.00 seguendo l'ordine di arrivo.

Per eseguire l'esame è necessario essere a digiuno e non aver eseguito operazioni di igiene orale (lavare i denti o uso di collutori orali e non bere acqua).

Eseguire l'esame colturale dopo almeno 10/15 giorni dal termine di terapie antibiotiche in corso, previo consenso del medico curante e salvo sue diverse indicazioni.

## **Prelievo per tampone auricolare**

Il prelievo può essere effettuato in Laboratorio dal Lunedì al Giovedì alle 7.00 alle 10.00 seguendo l'ordine di arrivo.

Il giorno del prelievo il paziente non deve avere pulito in alcun modo il condotto auricolare e non aver fatto uso di gocce endoauricolari almeno dalla sera prima.

Eseguire l'esame colturale dopo almeno 10/15 giorni dal termine di terapie antibiotiche in corso, previo consenso del medico curante e salvo sue diverse indicazioni

## **Prelievo per tampone nasale**

Il prelievo può essere effettuato in Laboratorio dal Lunedì al Giovedì alle 7.00 alle 10.00 seguendo l'ordine d'arrivo.

Per eseguire l'esame è necessario non aver inalato spray o gocce di alcun tipo. Evitare di usare detergenti per lavare il viso.

Eseguire l'esame colturale dopo almeno 10/15 giorni dal termine di terapie antibiotiche in corso, previo consenso del medico curante e salvo sue diverse indicazioni.

## **Prelievo per tampone oculare**

Il prelievo può essere effettuato in Laboratorio dal Lunedì al Giovedì dalle 7.00 alle 10.00 seguendo l'ordine d'arrivo.

Per eseguire l'esame è necessario non aver utilizzato gocce e colliri di alcun tipo.

Evitare di usare detergenti per lavare il viso.

Eseguire l'esame colturale dopo almeno 10/15 giorni dal termine di terapie antibiotiche in corso, previo consenso del medico curante e salvo sue diverse indicazioni.

## **Prelievo per Pap test (striscio vaginale)**

Il Pap test non andrebbe eseguito durante il ciclo mestruale e nei giorni immediatamente successivi, perché la presenza di sangue potrebbe rendere difficoltosa l'analisi al microscopio; è consigliabile quindi che il prelievo venga fatto attorno alla metà del ciclo

Per questo esame non occorre alcuna preparazione particolare, mentre è bene astenersi dai rapporti sessuali nelle 72 ore che precedono il test ed evitare di fare lavande interne o impiegare creme, ovuli o candele vaginali nelle 24-48 ore precedenti

Non è richiesto il digiuno e non è necessario sospendere eventuali terapie assunte per via orale o iniettiva

Segnalare sempre l'età e la data di inizio dell'ultima mestruazione

la prenotazione per questo tipo di esame è obbligatoria

## **Breath test per ricerca Helicobacter pylori (Urea Breath Test)**

È necessario essere a digiuno e non aver fumato da almeno 8 ore

Nelle 4 settimane precedenti non devono essere assunti antibiotici

Nelle 2 settimane precedenti non devono essere assunti farmaci gastroprotettori o antisecretori gastrici

La sera prima del test si consiglia di consumare un pasto leggero

NOTA: ulteriori e più approfondite informazioni su questo esame sono riportate nella sezione breath test

la prenotazione per questo tipo di esame è obbligatoria

## **Breath test per intolleranza al Lattosio, Sorbitolo, Glucosio (per overgrowth batterico)**

Nei sette giorni prima della data fissata per l'esame, il paziente non deve fare alcuna terapia a base di : ANTIBIOTICI, FERMENTI LATTICI e LASSATIVI. Non deve avere una diarrea importante in corso.

Il giorno precedente l'esame il paziente deve alimentarsi esclusivamente con:

COLAZIONE: un bicchiere di tè + fette biscottate\*

PRANZO: un piatto di riso bollito condito con poco olio\*

CENA: una bistecca oppure un pesce lesso\*

\*(Bere solo acqua e non bevande gassate, non assumere frutta, verdura, pasta, pane)

Il giorno dell'esame è necessario essere a digiuno da almeno 8 ore, evitare assolutamente di fumare e di sottoporsi a sforzi fisici eccessivi.

NOTA: ulteriori e più approfondite informazioni su questo esame sono riportate nella sezione breath test

la prenotazione per questo tipo di esame è obbligatoria



## **Raccolta del liquido seminale per spermicoltura**

Ritirare in Laboratorio il contenitore o acquistarlo in farmacia.

Raccogliere il campione nel contenitore sterile secondo il seguente procedimento:

Bere due o tre bicchieri d'acqua

Urinare abbondantemente

Lavare accuratamente mani e genitali esterni con acqua e sapone

Asciugarsi

Raccogliere tutto il liquido seminale esclusivamente mediante masturbazione facendo attenzione a non toccare il contenitore con le mani nelle parti interne (non far cadere nel contenitore peli o altro)

Richiudere il recipiente subito dopo

Consegnare il campione prima possibile preferibilmente entro un'ora dalla raccolta

Il campione deve essere trasportato in posizione verticale e non dovrà subire eccessive variazioni di temperatura durante il percorso

Eseguire l'esame culturale dopo almeno 15 giorni dal termine di terapie antibiotiche in corso, previo consenso del medico curante e salvo sue diverse indicazioni.

Astenersi da rapporti sessuali nelle 48 ore precedenti la raccolta

## **Raccolta espettorato per coltura, esame citologico, ricerca BK al microscopio**

Raccogliere il campione secondo il seguente procedimento al mattino e a digiuno nel contenitore sterile.

Sciogliere accuratamente il cavo orale con alcuni gargarismi effettuati con acqua

Eseguire una espettorazione profonda raccogliendo l'espettorato direttamente nel contenitore facendo attenzione a non toccare il contenitore con le mani nelle parti interne

Chiudere il contenitore immediatamente

Consegnare il campione in laboratorio il più presto possibile, dal Lunedì al Giovedì tra le 7.00 e le 10 del mattino.

Attenzione: Il giorno prima della raccolta evitare l'uso di colluttori orali.

Controllare che l'espettorato non sia costituito da saliva, in tal caso ripetere il prelievo; la contaminazione dell'espettorato con la flora commensale orofaringea inficia spesso il risultato dell'esame

Ai soggetti che hanno difficoltà nella raccolta dell'espettorato per incapacità del riflesso della tosse o per secrezione bronchiale scarsa si consiglia di eseguire un aerosol con una soluzione sterile di cloruro di sodio al 0.9%.

In caso di consegna tardiva il materiale biologico deve essere conservato a 2-8 °C per massimo 2 ore.

## **Raccolta urine per ricerca BK al microscopio**

Raccogliere in un contenitore apposito sterile, la prima emissione del mattino. Nella donna eseguire, prima della raccolta, il lavaggio dei genitali; si consiglia di attendere la fine del ciclo mestruale

## **Raccolta urine per esame urine completo e urinocoltura**

Raccogliere in un contenitore apposito sterile, la prima emissione del mattino. Prima della raccolta, il lavaggio dei genitali; si consiglia di attendere la fine del ciclo mestruale scartare il 1° getto e poi continuare sul contenitore.

## **Raccolta urine per esami su urine 24 ore (Clearance Creatinina e Urea ,Glicosuria, Uricuria, Elettroliti..)**

Le eseguiamo tutti i giorni dal Lunedì al Sabato dalle ore 07:00 alle ore 10:00.

1° giorno: Eliminare le prime urine del mattino. Raccogliere le urine di tutte le 24 ore successive in un unico contenitore da richiedere al Laboratorio. Conservare in frigo durante il tempo della raccolta. Si consiglia di bere almeno due litri d'acqua nelle 24 ore.

2° giorno: Raccogliere nel contenitore delle 24 ore l'ultima minzione delle ore 8 (le prime del mattino). Consegnare al Laboratorio entro le 10.00.

## **Raccolta urine per pap test urinario (citologico urine)**

scartare la prima minzione del mattino

bere un bicchiere d'acqua

È consigliabile eseguire una raccolta di tre campioni in tre giorni consecutivi ed etichettandolo con nome, cognome.

*Il campione* deve pervenire in laboratorio entro le 10:00 . Dalle ore 07:00 alle ore 10:00 dal Lunedì al Sabato.

## **2.9 Consegna e ritiro referti**

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, in tempi compresi, a seconda della tipologia di analisi, tra le 24 ore ed i 25 giorni (per esami particolari), in base alle indicazioni che saranno data al paziente al momento dell'accettazione.

Il ritiro del referto, in base alla normativa sulla tutela della privacy (D.lgs. 196/03 e Regolamento UE/2016/679), può essere effettuato solo dall'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o da altra persona delegata per iscritto dall'Utente; in quest'ultimo caso il referto viene consegnato in busta chiusa. La delega scritta non può essere utilizzata per il ritiro del referto relativo all'HIV, che potrà essere ritirato solo dalla persona interessata previa esibizione di un documento di identità.

Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà esserne informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

La struttura applica una procedura per la gestione e comunicazione, qualora fossero rilevati, dei VALORI D'ALLARME (anche noti come VALORI DI PANICO o VALORI CRITICI), ossia quei valori che sottendono un risultato di test di laboratorio che si può associare ad un grave rischio per la salute del paziente e che richiede una notifica immediata al medico curante al fine di attuare procedure mediche idonee e tempestive.

## **2.10 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.**

Il personale del laboratorio applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

## **2.11 Sicurezza**

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

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.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

## **3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI**

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche , per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). All'Operatore addetto vengono consegnati dei sieri di controllo con valori ignoti, forniti dalle case produttrici o da laboratori autorizzati, per effettuare gli esami dei vari analiti richiesti.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti alle case produttrici o al laboratorio autorizzato che ha fornito il siero di controllo. Questi verificano la rispondenza ai valori prefissati e spediscono i risultati al laboratorio.

## 4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- **ASSISTENZA, INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA:** Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi a fare sempre meglio. Il CMT Laboratorio Analisi Mediche, infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- **AFFIDABILITÀ, TEMPESTIVITÀ :** Affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno del Laboratorio Analisi è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

### 4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, il CMT Laboratorio Analisi Mediche, si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

### 4.2 Fattori della Qualità

I fattori di Qualità individuati, con gli standard di Qualità fissati per il 2021 (Standard Obiettivo), sono elencati di seguito. Gli standard di qualità conseguiti in relazione al primo anno di monitoraggio (Standard di Qualità 2021) saranno esposti nella successiva edizione delle Carta dei servizi.

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2021
Accoglienza	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Pulizia ordinaria laboratori	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul <b>comfort</b> della struttura del laboratorio(sala d'attesa e di prelievo)	% soddisfatti	> 90 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>Facilità di accesso al laboratorio</b>	% soddisfatti	> 90 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull' <b>Orario e giorni di apertura</b>	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle <b>prestazioni del Laboratorio</b>	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui <b>tempi di attesa</b> per l'esecuzione dei prelievi	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto <b>dei tempi di consegna</b> del referto	% soddisfatti	> 90 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>professionalità e competenza del personale</b> del laboratori	% soddisfatti	> 90 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>gentilezza e cordialità del personale</b> del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno</b> del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno</b> del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>Disponibilità informazioni sull'accesso</b> alle prestazioni	% soddisfatti	> 90 %
Tutela e ascolto	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale
Tutela e ascolto	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni ai reclami scritti
Tutela e ascolto	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Prontezza del laboratorio nel <b>fornire risposte alle sue richieste</b> e completezza nelle risposte fornite		> 90 %

## SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Laboratorio ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Ispettive interne.

### 5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Il Laboratorio ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta all'ingresso.

### 5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami possono essere inoltrati al CMT Laboratorio Analisi Mediche mediante compilazione dell'apposito modulo MMQ 08.09 "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al CMT Laboratorio Analisi Mediche - Accettazione mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via fax
- Via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

#### 5.2.1 Risposta ai reclami

Il CMT Laboratorio Analisi Mediche si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

## 6.0 SEZIONE 6 - ALLEGATI

- **ALLEGATO 1 - ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA**
- **ALLEGATO 2 - ORGANIGRAMMA**