

*LABORATORIO ANALISI CLINICHE
QUINTINO SELLA ARICO'
VIA IFIGENIA, 25/A-27 PALERMO
Tel 091 451116
P.IVA 02445340827
E-mail:labanalisiarico@libero.it*



Carta dei Servizi

REV 01 DEL 01 settembre 2022

Significato e Funzione

La “Carta dei Servizi” del laboratorio Quintino Sella Aricò è essenzialmente rivolta a facilitare ai Clienti-Utenti l’utilizzo dei servizi offerti. Essa, inoltre, può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro Qualità.

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi del laboratorio sono:

Eguaglianza ed imparzialità

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità

L’erogazione del servizio, nell’osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito e stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell’azienda.

In ogni caso, l’azienda si impegna ad adottare, tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

L’Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l’accesso delle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall’Utente, sulla Qualità del servizio fruito.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e professionale, rispondenti alle aspettative della Clientela.

INDICE

Sez. I PRESENTAZIONE	4
Chi siamo	4
La struttura	5
Informazioni per i Clienti-Utenti	7
Sezione II - STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI FORNITI	8
LA NOSTRA POLITICA DELLA QUALITÀ:	8
LE NOSTRE PRESTAZIONI	10
Il Laboratorio analisi centralizzato	11
La consegna dei referti	11
TEMPESTIVITÀ' DELLE PRESTAZIONI - Tempi di consegna referti	11
Sezione III - STANDARDS DI QUALITÀ – Meccanismi di tutela e verifica	14
IMPEGNI, PROGRAMMI	14
Sezione V - Informazioni utili per l'accesso al laboratorio.	16
DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'ATTO DELL'ACCETTAZIONE	16
PREPARAZIONE PER GLI ESAMI DI LABORATORIO	16

Sez. I PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi del laboratorio Quintino Sella di Aricò conferma l'impegno a promuovere le relazioni con la collettività ispirate sulla fiducia, la collaborazione e la trasparenza. Con questo documento intendiamo rinnovare il nostro impegno a servire il cittadino nella tutela della salute.

In questi anni, l'obiettivo della centralità del Cliente rispetto al servizio erogato è stato da stimolo nella ricerca di nuove modalità e occasioni di assistenza.

La Carta è il nostro Patto di Qualità; consente al cittadino di conoscere i servizi offerti, al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento.

Ci auguriamo che il nostro servizio sia gradito ed utile alla collettività.

Chi siamo

Il laboratorio di Analisi Cliniche Quintino Sella Aricò nasce nel 1980 dall'iniziativa della Dott.ssa Maria Pia Aricò, a partire da questa data il laboratorio è stato il punto di riferimento per la zona di Partanna Mondello. Il laboratorio dal 2018 è diretto dalla figlia, la Dott.ssa Viviana Campanella, biologa, che con il fratello Marco, porta avanti una politica di passione e serietà che da sempre contraddistingue la struttura. La mission del laboratorio Quintino Sella di Aricò è fornire servizi di Diagnostica Clinica, mantenendo alta la soddisfazione dei Clienti-Utenti ed offrendo un servizio di Qualità efficiente ed efficace, erogato con imparzialità a Cittadini, uguali nel Diritto alla Salute e nel Rispetto della propria dignità.

La struttura è autorizzata con provvedimento dell'Assessorato della salute Regione Siciliana con prot. N.827 del 10/05/2022 ed accreditata con il Servizio Sanitario della Regione Sicilia con provvedimento n.49861 del 17/06/2019. Esegue Controlli di Qualità interni e partecipa ai programmi di Controllo Esterno di Qualità (VEQ) con il CRQ della Regione Sicilia, valutando costantemente l'accuratezza dei risultati prodotti.

Il laboratorio di analisi è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 16.00. Previa prenotazione telefonica si effettuano prelievi a domicilio grazie alla collaborazione con infermieri specializzati.

Organigramma aziendale

RSSP
A.FEDELE

AMMINISTRATORE UNICO
V.CAMPANELLA

**ACCETTAZIONE/
AMMINISTRAZIONE/
CONSEGNAREFERTI**
M.CAMPANELLA

EMATOLOGIA
V.CAMPANELLA
A.TESTA

DIREZIONE TECNICA
V.CAMPANELLA

RESPONSABILE QUALITA
V.CAMPANELLA

RESPONSABILE FORMAZIONE
V.CAMPANELLA

MICROBIOLOGIA
V.CAMPANELLA
B. DI NATALE

COAGULAZIONE
V.CAMPANELLA

CHIMICA CLINICA
V.CAMPANELLA
B.DI NATALE

SIEROLOGIA
B. DI NATALE
A.TESTA

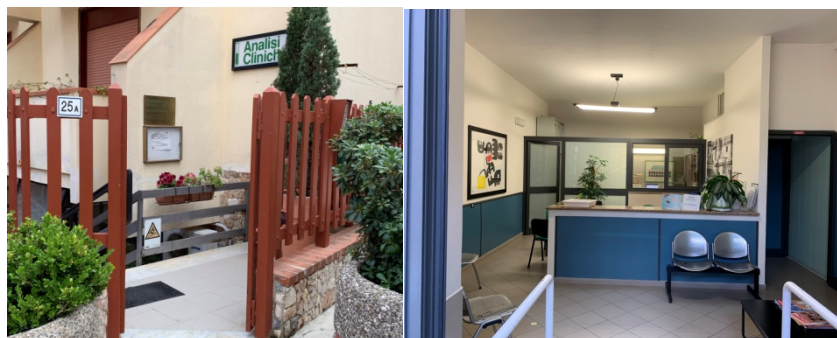
IMMUNOENZIMATICA
V.CAMPANELLA
B.DI NATALE

La struttura

L'area di ubicazione del laboratorio possiede tutti i requisiti richiesti dalle normative vigenti per lo svolgimento dell'attività di diagnostica.

Il laboratorio si estende su una superficie di circa 250 mq, posta al piano seminterrato di un edificio con unico accesso e comodo zona parcheggio gratuito disponibile tutte le ore.

La struttura centralizzata accoglie apparecchiature e personale addetto allo svolgimento degli accertamenti diagnostici e dei servizi amministrativi.



Lo staff dirigenziale del laboratorio è impegnato in un continuo processo di sviluppo dell'organizzazione interna orientato verso un modello di qualità dei servizi che vede al centro l'utente.

Ad oggi il laboratorio ha una capacità operativa di eseguire oltre 200.000 prestazioni analitiche annue. Il Laboratorio è dotato di strumentazioni, prodotte da aziende leader nel settore diagnostico, per garantire l'efficienza, la qualità e la continuità delle prestazioni.

La struttura si avvale delle competenze di uno staff operativo altamente qualificato che mette la propria professionalità al servizio dei clienti.

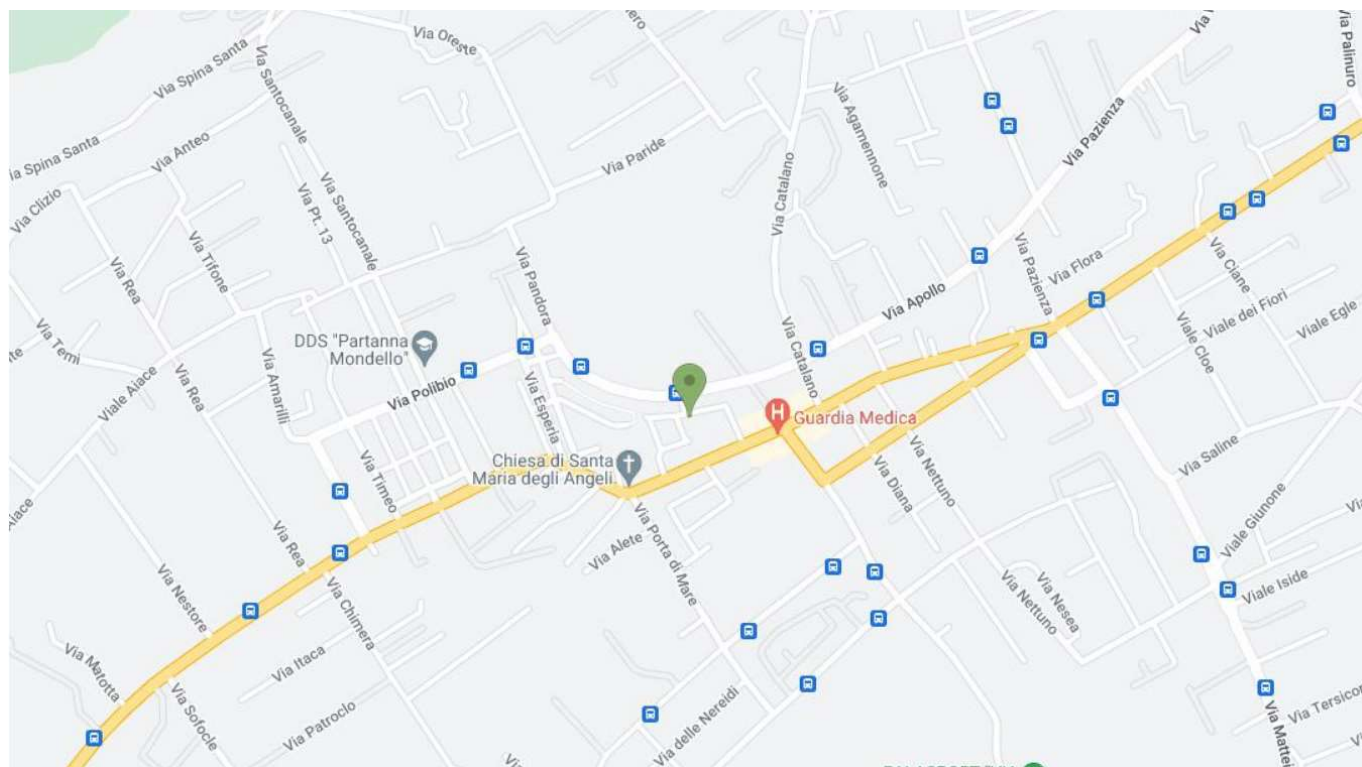
Il personale che opera all'interno della struttura è composto da tre Biologi e coordinati da un Direttore Tecnico e da una unità addetta alle attività amministrative e di segreteria.

Parallelamente all'acquisizione di strumenti, si rende indispensabile una costante ed incessante attività interna ed esterna di formazione e aggiornamento

Informazioni per i Clienti-Utenti

IL LABORATORIO

E' possibile eseguire i prelievi tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 11,00



L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di precedenza (arrivo e registrazione presso la struttura) per i prelievi finalizzati all'esecuzione di indagine di Laboratorio.

Il personale operante si adopera affinché i tempi di attesa non siano molto lunghi e che vengano sempre rispettati gli ordini di accesso alle prestazioni.

La soddisfazione dei pazienti riguardo ai tempi di attesa per il prelievo viene rilevata mediante una domanda specifica sul questionario di gradimento in distribuzione nei Punti di Accesso.

La Consegna dei Referti avviene presso il Punto di Accesso presso il quale viene eseguito il prelievo eviene effettuata tutti i giorni durante gli orari di apertura dalle 10.00 in poi.

Il referto può essere ritirato solo ed esclusivamente dal titolare o suo delegato autorizzato.

Sezione II - STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI FORNITI

LA NOSTRA POLITICA DELLA QUALITÀ:

- *Cortesia*
- *Disponibilità*
- *Affidabilità*
- *Miglioramento continuo*
- *Personale competente e continuamente aggiornato*
- *Servizi all'avanguardia*
- **La massima soddisfazione del Cliente**

Il laboratorio di analisi della dr.ssa Viviana Campanella prosegue il proprio percorso di miglioramento continuo, avviato con l'implementazione del sistema di gestione per la qualità, certificato da Certiquality e tenuto costantemente aggiornato. Nel corso del 2017 - 2018 la nostra azienda ha avviato il processo di migrazione del sistema di gestione per la qualità alla nuova norma ISO 9001:2015, recependo i nuovi standard e le nuove metodologie proposte.

La vision costitutiva della nostra azienda non è mutata; il traguardo è rappresentato dal consolidamento della propria posizione di eccellenza tra i Laboratori privati accreditati con il Servizio Sanitario Regionale.

I traguardi fin qui raggiunti vanno considerati come ulteriore stimolo al miglioramento continuo che può essere reso possibile solo da una costante attività di presidio dei processi di erogazione del servizio e dei processi di supporto.

Il punto cardine della strategia aziendale per la qualità è l'attenzione alle necessità ed esigenze dei cittadini, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto nell'ambito del sistema sanitario regionale. In tale prospettiva ricordo che la mission del laboratorio è così definita:

- a) *Facilitare l'accesso ai servizi* attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi
- b) *Garantire la sicurezza* dei cittadini utenti e degli Operatori mediante l'individuazione dei possibili rischi, l'attuazione delle misure di prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento degli eventi avversi
- c) *Migliorare la fornitura dei servizi* attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate
- d) *Accrescere il livello di professionalità* degli operatori favorendo il lavoro di gruppo e la partecipazione ad incontri di formazione ed addestramento
- e) *Migliorare l'efficienza del sistema* attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti.
- f) *Ottimizzare i costi* assicurando un governo dei processi di erogazione dei servizi orientato alla eliminazione degli sprechi ed alla riduzione dei tempi di attraversamento

I valori aziendali che dovranno continuare a sostenere la crescita della nostra struttura sono di seguito indicati.

- il servizio che offriamo ai cittadini utenti è complesso e richiede tutto il nostro impegno quotidiano;
- le attese ed i desideri dei cittadini orientano le nostre scelte;
- il nostro personale ha il compito prioritario di assistere i clienti per il completo soddisfacimento delle loro esigenze;
- cerchiamo di occuparci di ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso dei clienti;
- adattiamo ogni giorno la nostra organizzazione alle esigenze che emergono nello svolgimento della nostra attività;
- promuoviamo la formazione e le qualità personali di tutti gli operatori per migliorare il nostro servizio;
- puntiamo sulle innovazioni tecnologiche che ci possono rendere preferibili ad altri operatori del settore;
- intendiamo essere una entità positiva ed utile nella Società contribuendo alla efficienza del sistema sanitario regionale.

Sono personalmente impegnato, affinché la politica della qualità venga condivisa ed applicata a tutti i livelli di responsabilità ed in tutte le aree di attività; il Personale è chiamato a dare il proprio contributo alla crescita della struttura, partecipando in maniera attiva ai momenti di formazione ed attuando una efficace comunicazione circolare.

In armonia con i principi della politica sopra enunciati saranno definiti anno per anno gli obiettivi operativi per il cui conseguimento è richiesto l'impegno di tutti gli Operatori; nel corso degli abituali incontri di lavoro avremo occasione di approfondire i contenuti del presente documento e di definire nel dettaglio le attività da svolgere per il conseguimento degli obiettivi.

L'amministratore Unico

La struttura organizzativa del laboratorio dispone di personale altamente qualificato e costantemente aggiornato.

Ogni Biologo, per il proprio settore di competenza, risponde dell'attendibilità degli esami eseguiti, dei controlli di qualità e della loro archiviazione, della corretta manutenzione e funzionamento delle apparecchiature, della registrazione ed archiviazione dei risultati per almeno un anno e della gestione del magazzino inerente al settore di pertinenza.

Lo staff sanitario è coordinato dal Direttore Tecnico che sceglie e approva i metodi di analisi, organizza i servizi e i controlli di qualità; egli è responsabile dello stato igienico dei locali e della buona funzionalità degli impianti e dei materiali impiegati e dell'applicazione delle norme di tutela degli operatori contro i rischi derivanti.

LE NOSTRE PRESTAZIONI

Branche sanitarie autorizzate

1. Chimica-clinica
2. Microbiologia
3. Immunoenzimatica
4. Ematologia
5. Coagulazione

Prestazioni diagnostiche

La struttura è in grado di erogare prestazioni altamente specialistiche mediante l'utilizzazione di attrezzature di moderna tecnologia e di personale qualificato nei vari settori di pertinenza. Tra le prestazioni offerte vi sono:

- Immunoturbidimetria
- Immunofluorescenza
- Chemiluminescenza
- HPLC
- Elettroforesi capillare
- Autoimmunità

Le apparecchiature sono in gran parte tutte interfacciate per consentire l'accettazione e il trasferimento dei dati eliminando il rischio di errori di trascrizione. Il sistema informatico permette il trasferimento dei risultati, dopo che è avvenuto il controllo e la validazione da parte del Direttore Tecnico.

La dotazione strumentale è ampia al fine di garantire sempre l'effettuazione degli esami anche se dovesse esserci un imprevisto fermo macchina per guasto tecnico o per controlli e manutenzione.

Inoltre i gruppi di continuità e l'illuminazione di emergenza garantiscono la continuità operativa anche in caso di interruzione temporanea dell'energia elettrica.

Per tutti i settori vengono svolti controlli di qualità interni; per quanto riguarda i controlli di qualità esterni, è stata stipulata apposita convenzione con il CRQ Regione Sicilia secondo le normative vigenti.

Dopo il processamento dei campioni e la trasmissione dei dati, tutti i materiali biologici vengono conservati, in apposite celle frigorifero, per almeno 3 giorni per consentire eventuali ripetizioni o l'esecuzione di ulteriori esami richiesti successivamente.

L'elenco degli esami effettuati dal laboratorio in regime di convenzione con il S.S.N. è riportato nei successivi paragrafi della presente Carta dei Servizi

Il Laboratorio analisi

La strumentazione del Laboratorio Analisi è moderna e avanzata e viene continuamente aggiornata ai progressi della tecnica e alle esigenze sempre nuove dei servizi forniti.

L'impostazione del Laboratorio di analisi e la numerosità degli esami eseguiti hanno richiesto la messa a punto di un sistema informativo in grado di affrontare con sicurezza elevati carichi di lavoro.

Il sofisticato software di laboratorio consente di organizzare e gestire tutta la complessa attività (Accettazione paziente ed Esecuzione prelievo presso i punti di accesso - Fase analitica degli esami e Refertazione presso il laboratorio centralizzato) con sostanziali vantaggi per l'Utente a cui i risultati vengono consegnati per circa il 50% già in giornata e, in casi urgenti, nei minimi tempi tecnici.

Al fine di verificare gli standard del servizio offerto, il laboratorio di analisi effettua quotidiani controlli di Qualità, interni ed esterni, che costituiscono una garanzia di accuratezza e precisione.

Privacy

Le condizioni di privacy e di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento Regolamento UE 679/16. All'interno dei locali è visibile l'informativa per il trattamento dei dati.

Pulizia e Igiene

Presso il Laboratorio viene applicato in programma di pulizia e disinfezione dei locali e delle attrezzature utilizzando adeguati sistemi di disinfezione e/o sterilizzazione. Nel corso delle prestazioni, si utilizza sempre ed esclusivamente materiale monouso "a perdere".

La consegna dei referti

I referti vengono consegnati in busta chiusa all'interessato o, nel caso in cui questo sia impossibilitato, a persona munita di delega firmata e documento di identità.

Per garantire la riservatezza dei dati nel pieno rispetto della normativa sulla Privacy i referti non possono essere comunicati per telefono.

Su esplicita richiesta e autorizzazione, i risultati degli esami possono essere trasmessi a mezzo mail.

TEMPESTIVITÀ' DELLE PRESTAZIONI - Tempi di consegna referti

Di norma gli esiti vengono consegnati nella stessa giornata in cui è pervenuto il campione biologico escluso per gli esami microbiologici che necessitano di tempi di processamento più lunghi.

Altri esami, che per complessità e costi elevati non è possibile eseguire giornalmente, verranno effettuati secondo il calendario allegato con i tempi di consegna previsti

ESAME	PERIODICITA'	REFERTAZIONE
Immuno elettroforesi- ACTH - Osteocalcina - Somatomedina C (IgF1) - A.A. Recettori del TSH – Calcitonina - Testosterone Libero - 17-OH Progesterone - Delta 4 Androstenedione - HE 4	eseguiti il 1° e il 3° mercoledì del mese con consegna dei risultati il successivo venerdì pomeriggio	1 GG
Intolleranze alimentari pannello 90 alimenti	eseguito il 2° e il 4° mercoledì del mese con consegna dei risultati il successivo venerdì pomeriggio	1GG
Coagulazione - Proteina C Coagulativa - Proteina S Coagulativa	eseguiti il 2° e il 4° giovedì del mese con consegna dei risultati il successivo giovedì pomeriggio	1GG

ESAMI IMMUNOMETRIA

ESEGUITI GIORNALMENTE

Referti disponibili nel pomeriggio del giorno di esecuzione dell'esame

CHIMICA CLINICA* - URINE - FECI - COAGULAZIONE* - EMATOLOGIA- Beta-HCG Plasmatico

ESAMI ESEGUITI LUNEDI, MERCOLEDI E VENERDI

Prelievi effettuabili ogni giorno – Referti disponibili nel pomeriggio del giorno di esecuzione dell'esame

Insulina - Elettroforesi Delle Proteine - Reuma Test - Titolo Anti-Streptolisinico - Acido Folico - Vitamina B12-
 Fosfatasi Alcalina Ossea - Proteine di Bence Jones - Vitamina D – Transferrina - Beta 2 Microglobulina - Peptide C
 – Cortisolo - Cortisolo Urinario - Immunoglobuline IgA, IgG, IgM - FT3 - FT4 – TSH – A.A. Tireoglobulina - A.A. TPO
 (Tireoperossidasi) – PTH - Omocisteina – FSH – LH - 17-Beta Estradiolo Prolattina – Progesterone – Testosterone -
 DHEA-Solfato - Ormone Antimulleriano- CA 125 - CA 15-3 - CA 19-9 – CEA - Alfafetoproteina – PSA - PSA Free -
 PRO-BNP – Troponina - IgE Totali - Emocromo con Formula – Reticolociti – Test immunologico gravidanza su
 urine - Esame Urine - Ricerca Sangue Occulto - Esame Chimico-Fisico Feci - Ricerca HelicobacterPylori

ESAMI ESEGUITI MARTEDI e GIOVEDI

Prelievi effettuabili ogni giorno – Referti disponibili nel pomeriggio del giorno di esecuzione dell'esame

Acido Valproico – Carbamazepina – Digossina – Fenobarbital – Litio - A.A. Citomegalovirus IgG-IgM - A.A.
 HelicobacterPyloriIgG - A.A.RosoliaIgG-IgM - A.A.ToxoplasmosiIgG-IgM - A.A. Varicella IgG-IgM – Monotest
 (Ricerca Mononucleosi) - TPHA (Sifilide) Gruppo Sanguigno + RH - Drug screen test - SARS COV 2 IgM/IgG

Modalità per richiedere esiti analitici anticipati.

In casi di urgente necessità, da parte del cliente, di disporre del referto in tempi più brevi rispetto a quelli previsti dall'organizzazione di routine del laboratorio, è possibile fare una richiesta verbale. Il personale del Punto di accesso comunicherà la necessità, dell'utente, alla figura interessata del laboratorio. Se la possibilità di esaudire tale richiesta viene confermata, si da comunicazione verbale al cliente e viene evidenziata sul sistema informatico

Sezione III - STANDARDS DI QUALITÀ – Meccanismi di tutela e verifica

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Rispetto dei tempi	Attesa per referti esami di laboratorio	<i>Attesa media: consegna nello stesso giorno dell'accettazione del prelievo. Attesa massima: giorni 2, salvo tempi tecnici superiori (secondo tabella a disposizione del cliente).</i>
Chiarezza dell'informazione	Accoglienza all'ingresso	<i>Ogni cliente è accolto dal personale</i>
	Documentazione sui servizi	<i>Disponibilità della presente Carta dei Servizi, anche in formato ridotto e di tariffario aggiornato</i>
	Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore è identificato con un cartellino</i>
Garanzia della professionalità e delle risorse tecnologiche	Dotazione e qualifica del personale	<i>Conformità ai requisiti previsti dalle norme Nazionali e regionali</i>
	Selezione del personale	<i>Superamento delle prove di selezione: curriculum, colloquio, valutazione pratica.</i>
	Dotazione e tipologia delle attrezzature diagnostiche e di supporto	<i>Conformità ai requisiti di legge.</i>
	Uniformità dei processi diagnostici	<i>Applicazione di protocolli e di istruzioni di lavoro.</i>
	Controlli di qualità	<i>Esecuzione dei controlli di Qualità interni per tutti gli analiti. Partecipazione a VEQ riconosciute dalla Regione Sicilia per tutti gli analiti</i>

IMPEGNI, PROGRAMMI

Come ogni organizzazione orientata ai servizi, il laboratorio pone particolare attenzione alla fase dei controlli riguardanti la valutazione del servizio offerto, aspettando che il feedback proveniente da tali controlli inneschi spinte al miglioramento continuo della qualità del servizio.

La soddisfazione del Cliente, meglio Cliente-Utente, si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella comodità degli orari, nella brevità dei tempi di attesa, nella cortesia del personale, nella tempestività nella consegna dei referti.

La Carta dei Servizi è lo strumento di relazione tra il laboratorio e i Clienti-Utenti.

In questo senso, il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce ai Clienti-Utenti un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare, tutta l'organizzazione del laboratorio di analisi :

- Adotta standard di qualità del servizio
- Verifica il grado di soddisfazione del Cliente-Utente
- Assicura al Cliente-Utente la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della Carta dei Servizi e i diritti stessi del Cliente-Utente
- Assicura al Cliente-Utente la possibilità di dare suggerimenti sui servizi offerti

Tutta l'organizzazione del laboratorio e tutte le attività o sono regolate da un sistema di gestione qualità certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001.

Sezione V - Informazioni utili per l'accesso al laboratorio.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'ATTO DELL'ACCETTAZIONE

Per l'accettazione è necessario essere provvisti di:

- Documento d'identità
- Richiesta medica
- Tessera sanitaria.

Gli esami possono essere effettuati sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), sia privatamente.

Nel caso di prestazioni a carico del SSN la ricetta del Medico di Base dovrà indicare l'eventuale titolo di esenzione.

L'eventuale quota di partecipazione alla spesa (ticket) dovuta dal cittadino, deve essere versata al momento dell'esecuzione dell'esame. Il pagamento può essere effettuato in contanti o con carta di credito o bancomat.

Il personale di accettazione è disponibile per:

- informazioni generali sul servizio
- preventivi di esami
- informazioni sulle convenzioni con compagnie assicurative, fondi e sulle relative modalità di fruizione.

PREPARAZIONE PER GLI ESAMI DI LABORATORIO

Per l'esecuzione delle analisi, la fase di prelievo e gestione del campione è alla base; proprio per questo il laboratorio ritiene fondamentale informare i propri clienti delle modalità con cui devono operare.

PRELIEVO VENOSO

- Prima del prelievo di sangue è in generale prescritto il digiuno (8 - 10 ore). Per i trigliceridi è consigliato un digiuno più prolungato (12 - 14 ore). Per i neonati può essere sufficiente il digiuno di 3 - 4 ore.
- Durante il digiuno devono essere evitati il fumo, l'assunzione di bevande alcoliche e, previo consenso del medico curante, l'assunzione di farmaci, quali ansiolitici, sonniferi, analgesici, anti infiammatori, antibiotici e vitamine.

URINE

È preferibile raccogliere le urine la mattina del giorno dell'esame con le seguenti modalità:

- Lavare accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone
- Buttare il primo getto di urina
- Raccogliere l'urina in contenitori monouso della quantità minima di 20 ml (**consigliato acquistare i contenitori sterili**).

È consigliabile conservare le urine per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegando il nome ed il cognome.

URINOCOLTURA

Il cliente deve comunicare all'accettazione eventuali terapie farmacologiche. La raccolta deve avvenire sulle prime urine del mattino o su urine in vescica da almeno 3 ore.

È preferibile raccogliere le urine la mattina del giorno dell'esame con le seguenti modalità:

- Lavare accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone
- Buttare il primo getto di urina
- Raccogliere l'urina **necessariamente in contenitori sterili monouso**(quantità minima 20 ml)

E' consigliabile conservare le urine per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegandovi il nome ed il cognome.

Si raccomanda alla gentile clientela di verificare l'eventuale indicazione "esame di urina e/o urinocoltura" sulla ricetta del medico curante e di produrre i campioni di urina presso il proprio domicilio, in modo da rendere più celeri le operazioni della sala prelievi.

RACCOLTA PEDIATRICA per esame chimico-fisico e colturale in bambini non ancora in grado di urinare in modo controllato. Utilizzare un sacchetto in plastica sterile e adesivo, lavare con acqua e sapone i genitali esterni e la regione circostante, sciacquare ed asciugare, applicare il sacchetto facendolo aderire bene. Una volta avvenuta la minzione rimuovere il sacchetto e inserirlo in un contenitore sterile, chiudere bene e consegnare il campione entro 2 ore allegandovi il nome ed il cognome.

URINE 24/h

La mattina del giorno di inizio della raccolta svuotare la vescica alla solita ora (per esempio alle 7:00) e, da quel momento in poi, raccogliere tutte le urine della giornata e della notte fino alle ore 7:00 del giorno successivo. E' importante non perdere assolutamente parte dell'urina emessa. Le urine devono essere raccolte in un apposito contenitore (**è consigliabile utilizzare contenitore sterile** preferendo quello a bocca larga con tappo a vite della capacità di 2.5 litri).

Annotare il tempo "inizio della raccolta" e conservare il contenuto in un luogo fresco.

FECI ESAME COMPLETO

Il cliente deve effettuare la dieta abituale; il campione deve essere conservato in un **contenitore sterile adeguato**.

E' consigliabile conservare le feci per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegandovi il nome ed il cognome. consigliabile raccogliere un campione del mattino. Tuttavia, qualora non fosse possibile raggiungere il laboratorio in giornata, è possibile consegnare le feci del giorno prima conservate in frigorifero.

FECI ESAME PARASSITOLOGICO E COLTURALE

E' preferibile comunicare all'accettazione eventuali terapie farmacologiche e raccogliere il campione in un **contenitore sterile**.

E' consigliabile conservare le feci per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegandovi il nome ed il cognome.

FECI ESAME SANGUE OCCULTO

Non raccogliere le feci durante le mestruazioni o in presenza di emorroidi sanguinanti. Si consiglia di raccogliere il campione in un **contenitore sterile** e conservare le feci per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegandovi il nome ed il cognome.

TAMPONE ORO FARINGEO

E' preferibile comunicare all'accettazione eventuali terapie farmacologiche. Astenersi dal lavarsi denti o usare collutorio.

CURVA DA CARICO DI GLUCOSIO

Il paziente deve presentarsi a digiuno, in queste condizioni si effettua il primo prelievo di sangue per la determinazione della glicemia basale. Dopo lo si invita a bere una soluzione standard di glucosio e successivamente si eseguono gli altri prelievi con la tempistica indicata sulla richiesta dello specialista (in genere un prelievo ogni 30 minuti, per max 6 prelievi)

TEST DI GRAVIDANZA

Bisogna consegnare le urine raccolte in apposito contenitore. All'accettazione è necessario specificare l'ultima mestruazione.

ESPETTORATO

Effettuare una adeguata pulizia del cavo orale. Raccogliere nel contenitore sterile il materiale espettorato dopo un colpo di tosse profondo: l'escreato deve provenire dalle basse vie aeree e non deve essere costituito da saliva .

I campioni devono essere conservati in **recipienti sterili** a bocca larga tappo a vite. Se il paziente ha difficoltà ad espettorare si può ricorrere alla induzione aerosolica: fare inspirare al paziente, lentamente e profondamente, un aerosol di soluzione salina tiepida per una decina di volte, espettorando successivamente nel contenitore.

LIQUIDO SEMINALE

Il campione deve essere raccolto dopo un periodo di astinenza sessuale di non meno di 48 ore e non più di 7 giorni. Per minimizzare la variabilità dei risultati dell'esame seminale, il numero di giorni di astinenza dovrà essere mantenuto il più costante possibile. Il campione deve essere consegnato al laboratorio entro 1 ora dalla raccolta.

GESTIONE DEI RECLAMI

Nel caso in cui si verificassero degli inconvenienti durante e dopo l'esecuzione dell'analisi e la refertazione, l'utente ha la possibilità di presentare il suo reclamo all'accettazione (in modo anonimo o formale). Il resp. accettazione fornisce il "Modulo Reclamo" da compilare e consegnare. I Reclami vengono valutati dalla Direzione. Il laboratorio di analisi Quintino Sella Arico provvede a dare un primo riscontro al cliente entro 48 ore ed alla risoluzione del reclamo nel minor tempo possibile.

Gentile Utente, Ti Ricordiamo Che:

- 1) non possono essere comunicati esiti di esami per telefono, ad eccezione per gli utenti che effettuano ripetutamente presso questo laboratorio il dosaggio del tempo di protrombina e che rilascino, all'inizio di ogni ciclo, autorizzazione agli operatori sanitari. La comunicazione dei risultati degli esami verrà registrata sul sistema informatico;
- 2) il medico curante dell'utente può richiedere, anche telefonicamente o per email, le informazioni sulle metodologie in uso e sulle tipologie dei controlli effettuati;
- 3) ogni qualvolta venga modificata una procedura di analisi o una metodologia analitica questa struttura, tramite il servizio di assistenza, è disponibile a spiegarne le implicazioni, al curante o direttamente all'utente;
- 4) Il laboratorio, per alcuni esami a bassa incidenza e ad elevato impegno tecnologico, può avvalersi della consulenza di altri Consorzi; gli esami conferiti in "service" sono riconoscibili per la presenza, sul referto, di un asterisco; i risultati espressi dalle strutture di consulenza vengono valutati esclusivamente dal Direttore Tecnico;
- 5) è possibile richiedere, su appuntamento, il servizio di prelievo a domicilio effettuato esclusivamente da Infermieri Professionali secondo le norme vigenti;
- 6) avete la possibilità di proporre i vostri suggerimenti.

DESIDERIAMO RINGRAZIARVI PER L'ATTENZIONE PRESTATATA E PER AVER SCELTO UNO DEI NOSTRI PUNTI DI ACCESSO

QUESTO DOCUMENTO È A VOSTRA DISPOSIZIONE PER LA CONSULTAZIONE ALL'INTERNO E NON È ESPORTABILE ALL'ESTERNO. GRAZIE

CALENDARIO ESAMI

ESAMI ESEGUITI QUOTIDIANAMENTE

CHIMICA CLINICA* - URINE - FECE - COAGULAZIONE* - EMATOLOGIA - Beta-HCG Plasmatico

LUNEDÌ - MERCOLEDÌ - VENERDÌ

Insulina-Elettroforesi Delle Proteine -Reuma Test-Titolo Anti-Streptolisinico- Acido Folico-Vitamina B12-Fosfatasi Alcalina Ossea-Proteine di Bence Jones -Vitamina D – Transferrina-Beta 2 Microglobulina-C3-C4-Peptide C-Catene K e Lambda Urine e Siero – Cortisolo-Cortisolo Urinario- Immunoglobuline IgA, IgG, IgM-FT3-FT4 – TSH – A.A. Tireoglobulina-A.A. TPO (Tireoperossidasi) – PTH-Omocisteina– FSH – LH - 17-Beta EstradioloProlattina – Progesterone – Testosterone - DHEA-Solfato - Ormone Antimulleriano – DHEA - CA 125 - CA 15-3 - CA 19-9 – CEA - Alfafetoproteina (AFP) – PSA - PSA Free - PRO-BNP – Troponina - IgE Totali - Emocromo con Formula – Reticolociti – Test immunologico gravidanza su urine – Urinocoltura - Esame Urine – Antibiogramma – Coprocoltura - Ricerca Sangue Occulto - Esame Chimico-Fisico Feci - Esame Parassitologico - Esame colturale su campioni di varia natura (es. tampone faringeo,vaginale ecc..) - Ricerca Chlamydia - Ricerca HelicobacterPylori - Ricerca Micoplasma - Ricerca Ureaplasma

MARTEDÌ - GIOVEDÌ

Analisi Calcolo Urinario - Acido Valproico – Carbamazepina – Digossina – Fenobarbital – Litio - A.A. Citomegalovirus IgG-IgM - A.A. HelicobacterPyloriIgG - A.A.RosoliaIgG-IgM - A.A.ToxoplasmosisIgG-IgM - A.A. Varicella IgG-IgM – Monotest (Ricerca Mononucleosi) - TPHA (Sifilide) Gruppo Sanguigno + RH - Drug screen test - SARS COV 2 IgM/IgG

SOLO IL MARTEDÌ

Reazione di WAALER-ROSE - STREPTOZYME – Tireoglobulina- A.A. CITRULLINA - A.A. Nucleo Estraibili (ENA) - A.A. Nucleo (ANA) A.A. Endomisio (EMA) - A.A. GLIADINA DAEMIDATA IgA - A.A. GLIADINA DEAMIDATA IgG - A.A. TRANSGLUTAMINASI IgA - A.A. TRANSGLUTAMINASI IgG

SOLO IL MERCOLEDÌ

HBV HBeAb-HBV HBeAg-HBV HBsAg–Ab HCV - HAV IgG Totali-HAV IgM-HBV HBcore Abtotali- HBV HBcore AbIgM - A.A. MYCOPLASMA PnIgG-IgM - A.A. CHLAMYDIA IgG-IgM - A.A. EBV IgG-IgM - A.A. HIV (HIV1 + HIV2) - A.A.MorbilloIgG-IgM - CALPROTECTINA FECALE

SOLO IL GIOVEDÌ

Immunolettroforesi- ACTH - Osteocalcina - Somatomedina C (IgF1) - A.A. Recettori del TSH – Calcitonina - Testosterone Libero - 17-OH Progesterone - Delta 4 Androstenedione - HE 4 - Elettroforesi Dell'Emoglobina - Proteina C Coagulativa - Proteina S Coagulativa - Intolleranze alimentari pannello 90 alimenti

REFERTO PRONTO DOPO 48 ORE

TEST DI COOMBS - Spermiogramma

IL VENERDÌ'

EMOCROMO - VES - COAGULAZIONE* - URINE - FECE - BHCG (su richiesta)

ESAMI ESEGUITI IN SERVICE

Fattori della Coagulazione - Lupus Anticoagulante (LAC) - Resistenza Proteina C Attivata - A.A. Microsomi (AMA) - A.A Anti citoplasma neutrofili (ANCA) - Catecolamine - Renina Plasmatica - A.A.Mitocondri (AMA) - A.A. Muscolo liscio(ASMA) - CK-MB - Mioglobina - TA-4 (SCC) - NSE (Enolase) - TPA - CA 72-4 - Cromogranina A - Cyfra 21-1 - SHBG