

CARTA DEI SERVIZI



VIA DOMENICO CAVALIERE N° 16
89022 CITTANOVA (RC)

Cod. Regionale 126 M6C



INTRODUZIONE

La realizzazione della carta dei servizi rappresenta, non solo, un fondamentale strumento d'informazione che permette all'utenza di conoscere l'attività svolta dal nostro Laboratorio di analisi, le modalità di accesso, gli esami eseguibili e i servizi offerti, ma anche e soprattutto uno strumento di tutela per l'utente in quanto fornisce informazioni circa il diritto alla prestazione, all'esenzione dal ticket sanitario, alla tutela della privacy, alla possibilità di formalizzare un'eventuale reclamo.

PRESENTAZIONE

Il Laboratorio Analisi F.sco Cavaliere ha iniziato la sua attività nel maggio del 1937. Probabilmente il primo laboratorio di analisi privato aperto nella provincia di Reggio Calabria.

Mettendo a frutto l'esperienza maturata presso l'Università di Torino, dove si era laureato nel 1931, il Dott. Francesco Cavaliere apriva un laboratorio di analisi cliniche a Cittanova in via Nazionale. Le analisi che venivano eseguite erano, oltre alla batteriologia, pochi test di chimico clinica (glicemia - azotemia - emocromo - ves - Widal Wright e W. Rose) e tutto veniva preparato manualmente, dai terreni di coltura ai coloranti (gli eccezionali Gruber di prima della guerra). I dosaggi erano chimici, si misurava l'azotemia con il Dall'Aira, si eseguiva la glicemia con il Crecelius. Soltanto molti anni dopo verranno gli apparecchi automatici, i contaglobuli, i kit già pronti all'uso.

Con il passare degli anni il laboratorio s'ingrandiva, acquisiva nuove tecniche, partecipava come laboratorio di riferimento per il comprensorio alla lotta antiankilostomiasi promossa dall'INAM, l'Ente di assistenza di allora. Negli anni raggiungeva le dimensioni attuali con settori specializzati di Chimico-Clinica e Tossicologia, Ematologia, Sieroimmunologia, Microbiologia, Ria. Il laboratorio si avvale oggi di tecnologie ed attrezzature avanzate e di una organizzazione che adotta un Sistema di Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9000. Il suo organico è composto da 1 medico, Dott. Giovanni Cavaliere che ha sostituito il padre, Dott. Francesco, come Direttore Tecnico, Biologi specializzati, Tecnici Sanitari di Laboratorio, Amministrativi ed Ausiliari. Molti studenti di facoltà scientifiche effettuano oggi presso il laboratorio Cavaliere tirocinio teorico-pratico su richiesta dei varie Università.

POLITICHE DELLA QUALITA'

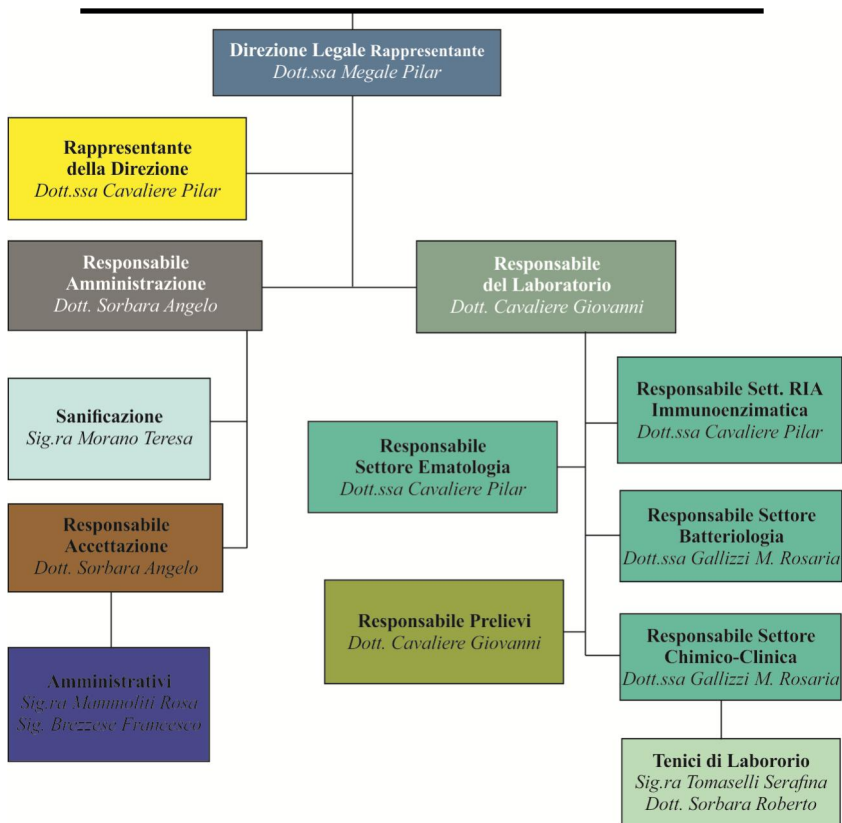
Il laboratorio "Francesco Cavaliere" pone al centro della propria attività l'utente cercando di soddisfare le sue aspettative al meglio, con la puntualità e la serietà che, nel rispetto della dignità della persona e della riservatezza, da sempre lo hanno distinto sul territorio. Il laboratorio a tal proposito si è dotato di un parco macchine e di attrezzature avanzate che migliora continuamente, utilizza reagenti delle migliori case esistenti in campo internazionale, in grado così di soddisfare le richieste sempre crescenti degli utenti contribuendo al miglioramento del servizio sanitario nella Regione Calabria.

Ormai da molti anni, il laboratorio “Francesco Cavaliere” oltre a effettuare con regolarità controlli di qualità interni, per poter meglio assicurare alti standards qualitativi, di precisione ed accuratezza dei risultati finali delle prove richieste, partecipa a programmi di qualità esterni con la “VEQ VERITAS” per i settori:

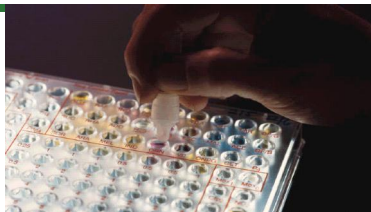
- Chimico-clinica
- Ormoni
- Marcatori della tiroide
- Marcatori tumorali
- Coagulazione
- Emocromo

Presso la funzione accettazione è disponibile il riepilogo annuale delle VEQ e l'andamento mensile degli Z score dei cqi.

ORGANIGRAMMA



I NOSTRI ESAMI



Presso la funzione Accettazione è consultabile il prontuario degli esami con l'elenco completo delle prove eseguibili in laboratorio

COME PREPARARSI PER POTER ESEGUIRE GLI ESAMI

PRELIEVO DI SANGUE: Generalmente si richiede solo il digiuno da almeno 8 ore.

ESAME DELLE URINE : Portare un campione di urine prelevate al mattino, in un apposito contenitore, eliminando il primo getto di urina prodotto.

ESAMI COLTURALI : Per campioni biologici diversi, si richiede la sospensione da almeno 7 giorni di eventuale terapia antibiotica, salvo diversa prescrizione medica. La raccolta deve essere effettuata direttamente in contenitore sterile osservando una corretta igiene personale .

URINOCOLTURA : Raccogliere le urine del mattino in recipiente sterile, eliminando il primo getto di urina prodotta.

RACCOLTA URINE 24 ORE: Scartare le urine di prima minzione e raccogliere le urine prodotte per 24 ore consecutive.

ESAME LIQUIDO SEMINALE: Astenersi da rapporti sessuali per un periodo non inferiore a 3 giorni. Il campione deve essere consegnato in laboratorio entro 30 min. dalla raccolta.

RICERCA SANGUE OCCULTO: Per poter eseguire correttamente la ricerca del sangue occulto nelle feci non è necessario seguire alcuna dieta particolare in quanto la metodologia utilizzata dal laboratorio permette di evidenziare direttamente e selettivamente la presenza di emoglobina umana. Basta raccogliere il campione in un apposito contenitore e consegnarlo al laboratorio.

MODALITA' DI ACCESSO

E' possibile accedere alle prestazioni sanitarie offerte dal Laboratorio F. Cavaliere su proposta del medico curante, di uno specialista, o rivolgendosi direttamente al personale medico della struttura. Per avere diritto all'esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria, l'utente deve necessariamente presentare al momento dell'accettazione, l'impegnativa con le prestazioni richieste, e la tessera sanitaria. Non è obbligatorio presentare l'impegnativa per gli utenti che effettuano gli esami a loro totale carico (non esenti), ai quali si richiede solo la tessera sanitaria. Per conoscere le categorie che hanno diritto all'esenzione dal ticket si possono chiedere informazioni al personale dell'accettazione. Gli esami a carico dell'utente sono stabiliti da leggi nazionali e regionali; per conoscere quali sono e i relativi costi, si può consultare "il prontuario degli esami " presso l'accettazione.

Alcuni esami che il laboratorio non effettua direttamente vengono inviati in service presso il Laboratorio Antico sito in Siderno (RC) o presso il Laboratorio Synlab di Brescia. Al momento dell'accettazione il personale comunicherà al paziente la presenza di tali esami e l'attivazione del service.

IL NOSTRO PERSONALE E' A VOSTRA COMPLETA DISPOSIZIONE PER QUALSIASI CHIARIMENTO

TEMPISTICHE DI ACCESSO E RITIRO REFERTI



I Prelievi del sangue e delle urine e la consegna dei campioni biologici si effettuano tra le 7.00 e le 12.00 dal lunedì al venerdì, e il sabato dalle 8.00 alle 12.00

I tempi di attesa per effettuare i prelievi variano da 5 a 15 minuti, in relazione al numero di persone che Vi precedono.

Gli esami si possono ritirare entro un tempo medio che può variare da 1 a 3 giorni dal momento del prelievo e la data del ritiro è comunque indicata nella Delega al Ritiro consegnata all'utente in fase di accettazione (salvo casi eccezionali puntualmente comunicati sempre in fase di accettazione).

I NOSTRI ORARI

	Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
• <u>APERTURA</u>	7,00-12,30 / 15,30-18,00	8,00-12,00
• <u>PRELIEVO</u>	7,00-12,00	8,00-12,00
• <u>CONSEGNA REFERTI</u>	7,00-12,30 / 15,30-18,00	8,00-12,00

TICKET SANITARIO



Ai sensi del DGR n° 247 del 05/05/2009, del DGR n°19 del 25/10/2010 e del DGR n° 37 del 06/05/2011:

ESENTI PER TUTTE LE PRESTAZIONI:

- cittadini di età inferiore agli anni 6 o superiore agli anni 65 appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 euro;
- disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore ad 8.263,31 euro, incrementato fino ad 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico.
- Titolari di pensione sociale e loro familiari a carico.
- Titolari di pensioni al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico.

- invalidi civili, di guerra, per servizio grandi invalidi del lavoro, ciechi e sordomuti, soggetti danneggiati da vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazioni di emoderivati, vittime del terrorismo e della criminalità.
- Soggetti che eseguono prestazioni previste dalle attività di screening di cui piano nazionale di prevenzione, limitatamente a quanto individuato nei provvedimenti attuativi regionali del piano stesso.
- Soggetti affetti da malattie croniche, invalidanti o rare ai sensi delle vigenti disposizioni nazionali.

AVVERTENZE: il pagamento del ticket deve avvenire prima dell'effettuazione della prestazione. Il REDDITO da considerare è quello complessivo lordo prodotto dal NUCLEO FAMILIARE nell'anno precedente. Compongono il NUCLEO FAMILIARE , oltre al coniuge non legalmente ed effettivamente separato, le persone per le quali spettano le detrazioni per carichi di famiglia ai fini fiscali. La composizione del nucleo è quella risultante al 31/12 dell'anno precedente.

PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

La partecipazione alla spesa sanitaria è determinata nelle seguenti misure:

- Per ciascuna ricetta o impegnativa del medico curante è previsto il pagamento di una quota fissa pari ad 11,00 Euro;
- Per le prestazioni di assistenza specialistica erogate ambulatorialmente e in pronto soccorso (limitatamente ai codici bianco e verde), sia diagnostiche, di laboratorio e strumentali, che terapeutiche e per prestazioni ambulatoriali riabilitative, è previsto il pagamento di una quota fissa aggiuntiva pari al valore tariffario delle singole prestazioni secondo il nomenclatore tariffario nazionale per tempo vigente, fino al limite massimo per ciascuna ricetta di Euro 45,00.

TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto della dignità della persona e della riservatezza, l'utente ha diritto alla segretezza dei dati relativi al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi. A tal fine, in fase di accettazione, l'utente viene invitato dal personale della struttura a prendere visione e sottoscrivere "l'Informativa e Consenso al trattamento dei dati", che, ai sensi del D. Lgs. 196/2003, lo informa del trattamento riservato ai propri dati personali e dei diritti che può esercitare nei confronti del titolare del trattamento

COSA CONTIENE IL REFERTO

I risultati degli esami di laboratorio vengono riportati su referti che identificano il paziente con nome, cognome, codice interno cliente, codice fiscale, residenza, data prelievo.

L'esame eseguito viene evidenziato nella categoria di appartenenza, con accanto i valori normali, la unità di misura, il risultato ottenuto, la metodica utilizzata per l'esecuzione dello stesso. In casi particolari il risultato degli esami è accompagnato da una nota posta e firmata del Direttore Tecnico del Laboratorio.

Al fine di tutelare la privacy degli utenti, i referti vengono consegnati in cartetta o in busta chiusa ai diretti interessati o a diversa persona solo dietro presentazione di delega al ritiro.

COME VIENE MISURATA LA QUALITA' DEL SERVIZIO.

COME SI PUO' FORMALIZZARE UN RECLAMO

Il Laboratorio di Analisi Cliniche “FRANCESCO CAVALIERE & C. s.r.l.”. ha un Sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9000, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dai propri Clienti. Ciò avviene mediante questionari informativi, redatti in forma anonima e imbucati in apposito raccoglitore che forniscono elementi per nuovi obiettivi di miglioramento. Inoltre per ogni processo identificato nella nostra struttura organizzativa sono stati individuati degli indicatori, che vengono costantemente monitorati al fine di poter fornire un quadro dell’andamento qualitativo del Laboratorio. Può accadere che malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio, si verifichino episodi motivo di reclamo, questi possono essere formalizzati mediante il documento “Reclamo Cliente” redatto dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, Dott.ssa Pilar Cavaliere, e firmato dal paziente. Ogni reclamo verrà accuratamente gestito e analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive.

Presso la funzione Accettazione è possibile visionare il Piano della Qualità redatto dal Laboratorio in cui vengono specificati gli obiettivi che l’organizzazione intende raggiungere per migliorare la qualità del servizio.

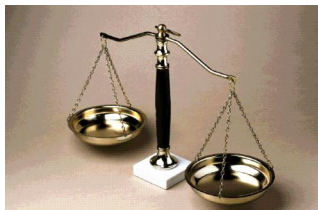
REFERTO ONLINE

Presso la nostra struttura è possibile richiedere la pubblicazione del referto online. Il servizio offerto permette all'utente di poter leggere e scaricare il proprio referto in qualunque luogo, anche direttamente presso il medico curante; permette di risparmiare tempo e denaro perché è attivo 24 ore su 24 per sette giorni alla settimana. Inoltre, permette all'utente di ottenere gli esiti molto più rapidamente, è sicuro ed ha valore identico a quello cartaceo e può essere stampato o conservato su computer o qualsiasi altro supporto digitale. Il personale dell'accettazione è a disposizione per fornire informazioni e spiegazioni sull'utilizzo del servizio.

I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI

NORMATIVE

UNI EN ISO 9001:2008
(Sistema di Gestione).
della Qualità)



NAZIONALI

- DPCM 4 febbraio 1984 ("**Requisiti minimi** ... dei presidi che erogano prestazioni di diagnostica di laboratorio")
- Legge 05/06/1990 Piano degli interventi urgenti in materia di prevenzione e lotta all'AIDS
- DL 502/92 (**Accreditamento delle strutture sanitarie**)
- DPCM 19/05/1995 (**Carta dei servizi**)
- DM 22/06/1996 n.150 (**Prestazioni e relative Tariffe**)
- DPR 14/01/1997 n. 37 (**Requisiti minimi**)
- D.Lgs 196/2003 (tutela della privacy)
- D.Lgs 81/2008 (sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro)
-

REGIONALI

- Delibera Giunta Regionale n. 133 del 15/02/1999.
(**Accreditamento delle strutture pubbliche e private**).
- Legge regionale n. 11 del 02/05/2002.
(**Gene ed organizzazione dei servizi sanitari ed assistenziali in conformità alle norme della serie UNI EN ISO 9000**).
- Legge regionale n. 39 del 10/10/2002
(**Disposizioni di carattere generale**).
- Legge regionale n.39 del 10/10/2002
(**Disposizioni di carattere generale**)
- Legge regionale n. 24 del 18/07/2008
(**Norme in materia di autorizzazioni, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private**).

ELENCO ALLEGATI

1. **Celiachia** (Rev 0 del 17/07/2014)
2. **Intolleranze alimentari** (Rev 0 del 17/07/2014)
3. **Helicobacter pylori** (Rev 0 del 17/07/2014)
4. **Intolleranza al lattosio** (Rev 0 del 17/07/2014)
5. **Allegato alla carta dei servizi** (Rev 0 del 17/07/2014)