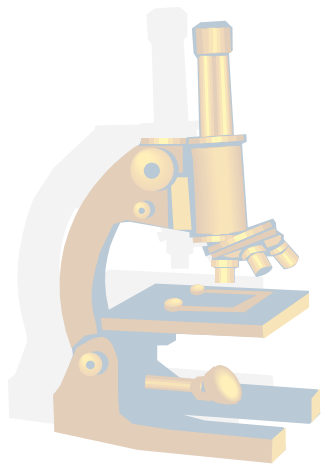


Carta dei Servizi
del Centro Diagnostico Sanitario
soc. Consortile a r. l.



INDICE

1	CATTERISTICHE DEL SERVIZIO	1
1.1	PRESENTAZIONE	1
1.2	ASSISTENZA AI LABORATORI PERIFERICI	1
2	SERVIZI	2
2.1	MODALITA' PER RICHIEDERE REFERTI ANTICIPATI	2
3	GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE	2
3.1	Identificazione del paziente/campione	2
3.2	Conformità delle analisi	3
3.3	Conformità del servizio	3
3.4	Tempo di consegna del referto	3
3.5	Trattamento dei dati personali del cliente	3
6	ALLEGATI	4

20/10/2020	1	Revisione			
30/06/11	0	Prima emissione	RAQ	DIR	RAQ
DATA	REV.	DESCRIZIONE	PREPARATO	VERIFICATO	APPROVATO

1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 PRESENTAZIONE

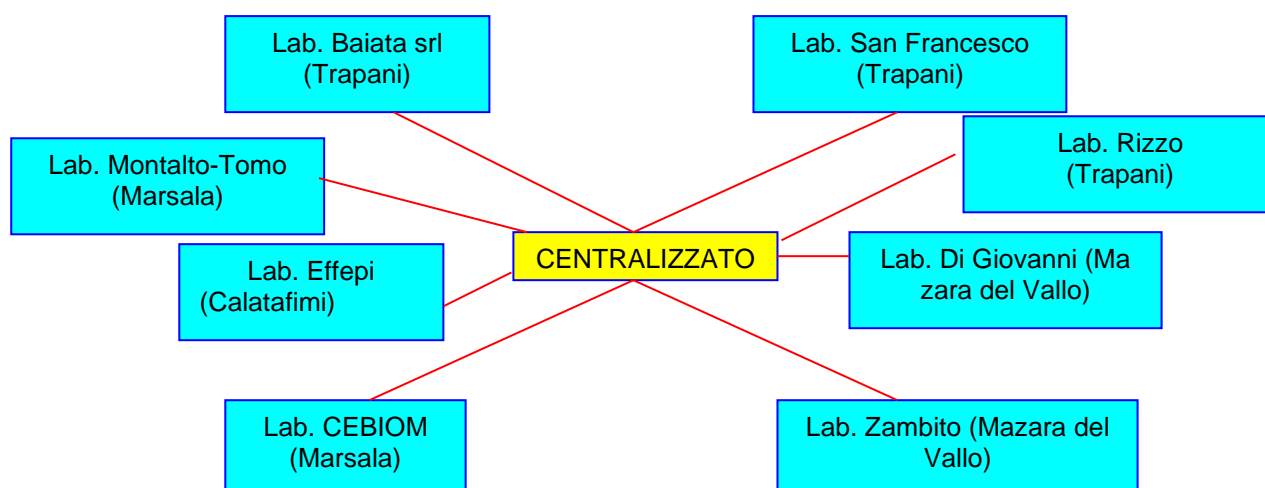
La società consortile Ce.Di.S. (Centro Diagnostico Sanitario) costituita nel 2005, nasce dalle esigenze di alcuni laboratori di analisi cliniche operanti nella provincia di Trapani, sulla base del Decreto Assessoriale del 17 Maggio 2001, in materia di centralizzazione dei servizi di prestazioni specialistiche ambulatoriali di laboratorio analisi.

Il Ce.Di.S. effettua nella propria struttura analisi chimico-cliniche, microbiologiche, di virologia, immunoematologia e biologia molecolare, come meglio specificato nell'allegato elenco esami, consentendo ai laboratori che ne fanno parte (Punti di Prelievo) di fornire ai propri pazienti, un servizio ampio, completo e professionalmente elevato.

Il Laboratorio centralizzato opera secondo un sistema completamente informatizzato, che garantisce tempi tecnici di accettazione e refertazione molto ridotti e, soprattutto, un costante controllo del dato analitico.

Lo stesso collegamento fra i laboratori periferici ed il centralizzato avviene secondo un sistema di informatizzazione che consente, in modo del tutto automatico, il trasferimento del dato analitico da e verso il centralizzato senza perdite di tempo e soprattutto limitando al minimo gli errori.

Laboratori che fanno parte della società consortile:



2 SERVIZI

2.1 Servizi per i Punti Prelievo

Per qualsiasi informazione o necessità i punti prelievo possono telefonare ai seguenti numeri: 0923.501091 / 0923.555830 (nei previsti orari di apertura al pubblico) oppure inviare un Fax agli stessi numeri

Il personale del laboratorio, compatibilmente alle proprie competenze, risponde a eventuali quesiti o dubbi che riguardano richieste di analisi, modalità di consegna dei prelievi, modalità di raccolta dei materiali biologici e/o preventiva preparazione ed altri aspetti di tipo or-

ganizzativo e gestionale e comunque, là dove non sia in grado di fornire risposta, indirizza al responsabile in grado di fornire le informazioni necessarie.

Informazioni di tipo tecnico - analitico: il personale laureato è incaricato di fornire spiegazioni in merito a risultati analitici e/o caratteristiche dei metodi/sistemi utilizzati.

Collaborazione con i medici: il personale laureato del laboratorio è disponibile ad una collaborazione con i medici richiedenti, mettendo a disposizione le proprie conoscenze relative all'ambito del laboratorio.

2.1.2 Modalità trasporto campioni

I campioni prodotti dai singoli laboratori periferici, vengono giornalmente ritirati da un dipendente del consorzio e trasportati poi a temperatura controllata con appositi frigoriferi da trasporto, il ritiro viene normalmente effettuato a fine mattinata, in modo da consentire ai laboratori periferici il completamento delle attività di prelievo e di accettazione.

Le eventuali urgenze vengono gestite di volta in volta secondo le disponibilità del personale e l'organizzazione interna del laboratorio centralizzato.

2.1.3 Modalità per richiedere referti anticipati.

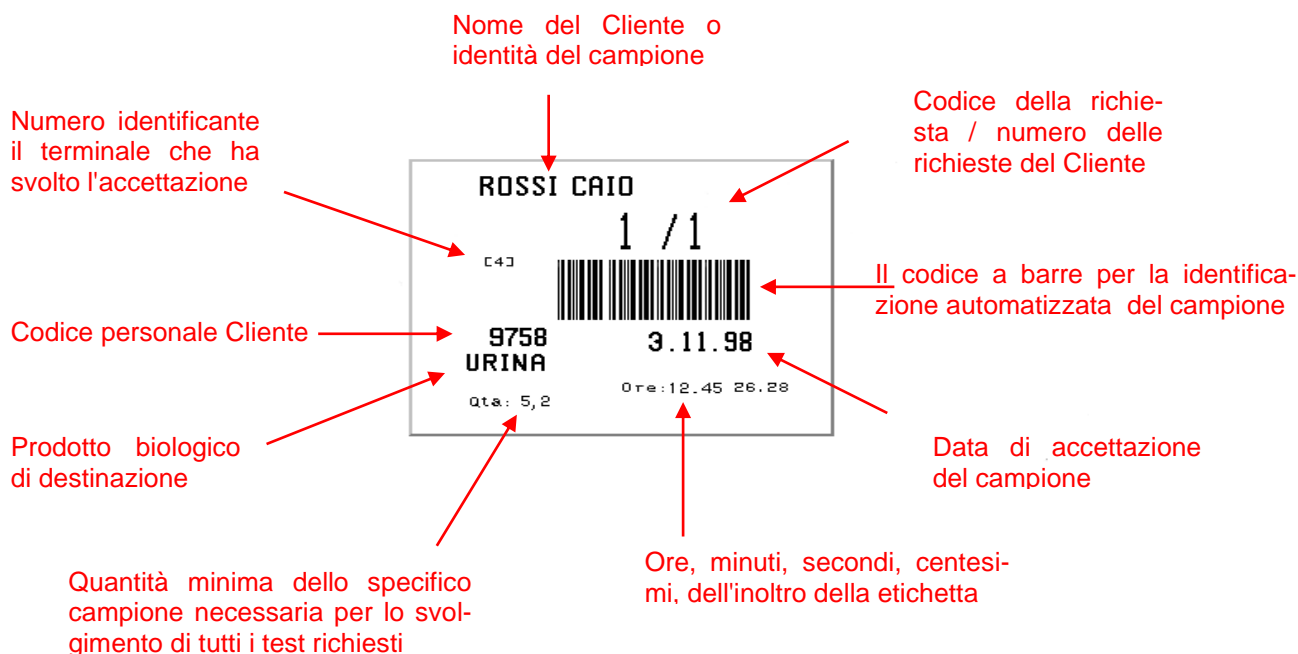
Nel caso in cui si verifichi la necessità di avere disponibile un risultato analitico prima del normale periodo fissato dal laboratorio centralizzato, è opportuno fare presente tale esigenza al momento dell'invio dei campioni. Sarà cura del personale della segreteria accertarsi della possibilità di soddisfare tale particolare esigenza ed informare il laboratorio della possibilità o meno di soddisfarla.

3 GARANZIA DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE

3.1 Identificazione del paziente/campione

L'utilizzo dell'etichetta apposta sul campione biologico per il riconoscimento automatico del campione da parte degli strumenti analizzatori, garantisce che i campioni dei clienti non possano essere scambiati, dato che si lavora direttamente sulle provette utilizzate in fase di prelievo e comunque sui campioni biologici etichettati all'atto della loro consegna.

ETICHETTA IDENTIFICATIVA DEL CAMPIONE



3.2 Conformità delle analisi

Il laboratorio centralizzato esegue il Controllo di Qualità (CQ) interno per valutare costantemente che la riproducibilità dei risultati sia compresa nei limiti definiti.

Il laboratorio utilizza il CQ interno per monitorare la stabilità e le prestazioni dei metodi utilizzati e per potere, in caso di risultati insoddisfacenti, cercare soluzioni con le ditte produttrici della strumentazione o dei reattivi impiegati.

Il laboratorio partecipa a un programma di controlli di qualità interlaboratorio su campioni distribuiti dalla Medical System di Genova e dall'ospedale Sant'Orsola di Bologna. Questo programma consente al laboratorio centralizzato di confrontare i propri risultati con quelli forniti da altri laboratori sui medesimi campioni e di valutare l'accuratezza di alcuni metodi analitici nei confronti di metodi di riferimento. I settori di tale programma riguardano i seguenti profili analitici: Chimica Clinica, immunoenzimatica, Marcatori tumorali, Coagulazione.

Risultati ottenuti:

Il Cedis partecipa ad un circuito VEQ annuale del CRQ per tutti i profili analitici eseguiti presso il centro medesimo

3.3 Conformità del servizio

Il laboratorio ha attivo un sistema di valutazione della soddisfazione dei laboratori periferici sui servizi offerti dal centralizzato, per acquisire le informazioni necessarie per migliorare il servizio erogato. Si tratta di appositi **questionari** che, vengono analizzati a fine anno e che costituiscono la base per il piano della qualità elaborato in sede di riesame, per individuare le caratteristiche del servizio da migliorare.

Inoltre il Centralizzato ha attivo un servizio per il ricevimento dei **reclami**. Per usufruire di tale servizio bisogna rivolgersi alla segreteria che farà da collegamento con i Settori del Laboratorio interessati al fine di risolvere in tempi brevi l'insoddisfazione manifestata dal laboratorio.

Tali mezzi consentono alla direzione di conoscere sia il grado di soddisfazione sia eventuali richieste da parte dell'utenza.

3.4 Tempo di consegna del referto

Il tempo medio di disponibilità del risultato analitico è di 2 giorni lavorativi dal momento di invio del campione biologico. Per quanto riguarda gli esami di biologia molecolare i tempi medi di consegna sono di 15 giorni.

Per gli esami per cui non è possibile rispettare la data di consegna concordata, il laboratorio si impegna a darne comunicazione tempestiva al laboratorio periferico.

3.5 Trattamento dei dati personali del cliente

In base alla legge n. 675/96 sulla Privacy, in vigore dall'8 maggio 1997, e successivamente modificato dal decreto 30.06.2003 n. 196 (codice in materia di protezione dei dati personali)

i dati anagrafici e sanitari riguardanti la clientela sono custoditi riservatamente dal centralizzato ed accessibili solo al personale amministrativo e tecnico, autorizzato.

Ovviamente sempre a norma della citata Legge, i dati sono a disposizione degli organi ministeriali - regionali, delle ASP e di Pubblica Sicurezza per le finalità istituzionali previste.

I clienti che vogliono usufruire dei servizi forniti dal laboratorio sono tenuti a firmare un consenso informato, mentre il ritiro referti da parte di persone non direttamente interessate è possibile solo dietro presentazione di apposita delega firmata. Gli stessi responsabili amministrativi dei singoli punti prelievo firmano un consenso informato che autorizza

4 ALLEGATI

Mod. 01/CS/01 Elenco analisi
Mod 03/CS/00 organigramma della struttura consortile
Mod 04/CS/00 modulo reclami
Allegato 1 statuto della società consortile
Allegato 2 regolamento della società consortile