

CE.DI.S.



CARTA DEI SERVIZI



Redatto e verificato da
RSG: _____

Rev.
06

In vigore dal
01/10/2023

Approvato da
DS: _____



CE. DI. S.



Carta dei Servizi

CENTRO DIAGNOSTICO SANITARIO

INDICE

1 Presentazione del Centro, scopo e finalità

- 1.1 Presentazione del Centro Diagnostico Sanitario
 - 1.2 Scopo della Carta dei Servizi
-

2 Descrizione del Centro e dei servizi

- 2.1 Descrizione del Centro
 - 2.2 Descrizione dei servizi
 - 2.3 Accreditamento del Centro
-

3 Gestione dei servizi

- 3.1 Come richiedere le analisi di Laboratorio
 - 3.2 Percorso di accesso ai servizi
 - 3.3 Liste di attesa/criteri di accessibilità
 - 3.4 Corretta redazione dell'impegnativa
 - 3.5 Pagamento delle prestazioni
 - 3.6 Caratteristiche del referto
 - 3.7 Modalità di consegna del referto
 - 3.8 Periodo di conservazione dei referti
 - 3.9 Modalità per richiedere referti anticipati
 - 3.10 Garanzia di conformità alle specifiche
 - 3.11 Gestione delle non conformità
 - 3.12 Conformità delle analisi
 - 3.13 Conformità del servizio
 - 3.14 Tempi di consegna del referto
-

4 Risorse umane e tecnologiche

- 4.1 Numero e qualifica degli operatori
 - 4.2 Ambienti e Risorse tecnologiche
 - 4.3 Trattamento dei dati personali dell'utente/ cliente
-

5 Informazioni e comunicazioni agli utenti

- 5.1 Informazioni ai pazienti
-



CE. DI. S.



Carta dei Servizi
CENTRO DIAGNOSTICO SANITARIO

6 Valutazioni e risultati

6.1 Indicatori di Qualità

6.2 Gestione dei reclami

7 Allegati

- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
- MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI
- ELENCO ANALISI



1

PRESENTAZIONE DEL CENTRO, SCOPO E FINALITÀ

1.1 Presentazione del Centro Diagnostico Sanitario

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 Laboratorio Centralizzato esegue analisi chimico-cliniche, microbiologiche, di virologia, immunoematologia e biologia molecolare, consentendo ai Laboratori che ne fanno parte (Punti di Accesso) di fornire ai propri pazienti, un servizio professionalmente elevato.

Inoltre, per dare ai pazienti del gruppo un servizio più ampio e completo, il Laboratorio Centralizzato dà la possibilità di eseguire indagini più specialistiche in Service

Il dettaglio degli esami è riportato nell'allegato "Elenco Esami".

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.



CE. DI. S.



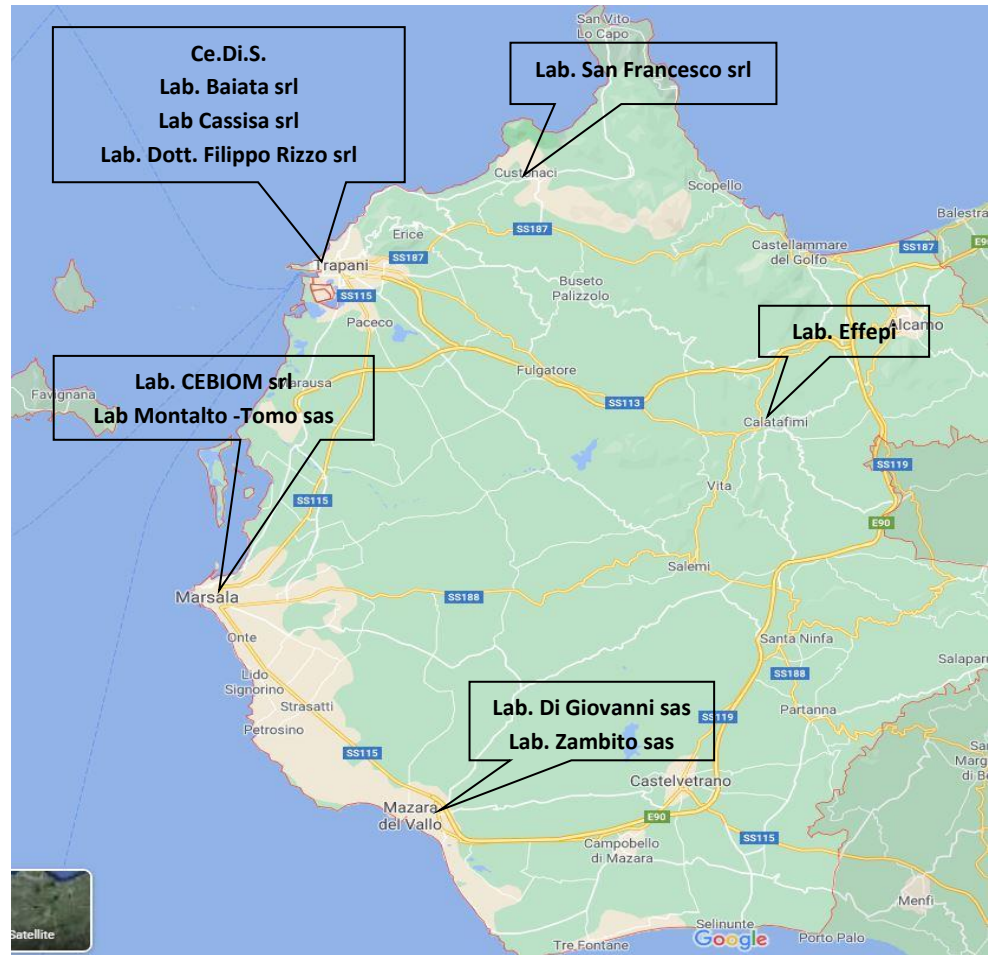
Carta dei Servizi

CENTRO DIAGNOSTICO SANITARIO

Fanno parte della Società consortile i seguenti laboratori (Punti di Accesso)



distribuiti sul territorio della provincia:



1.2 Scopo della Carta dei Servizi

La **Struttura Consortile** attraverso la “Carta dei Servizi”, ha definito e regolamentato le proprie attività per garantire il rispetto dei valori e credo dei pazienti, della dignità umana, del diritto all’informazione, al coinvolgimento nelle scelte, all’appropriatezza delle cure, alla sicurezza, alla tutela della privacy, descrive, nel suo complesso, gli impegni assunti da parte del Centro nei confronti dell’utente.

La Carta dei Servizi è:

- un adempimento fondato su una serie di norme nazionali e regionali che ne contraddistinguono la cogenza e quindi l’obbligatorietà;
- uno dei requisiti per l’Accreditamento;
- uno strumento per l’approccio alla Qualità nel quale è proposta una particolare procedura per l’individuazione di dimensioni, fattori indicatori e standard di Qualità;
- uno strumento dinamico soggetto a continue verifiche ed integrazioni
- uno strumento disponibile per tutti gli utenti, contenente le informazioni su:



CE. DI. S.



Carta dei Servizi
CENTRO DIAGNOSTICO SANITARIO

- Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- Coinvolgimento del paziente utente;
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

La Carta dei Servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli Enti erogatori dei servizi sia ai pazienti/utenti nell'orientare l'attività dei servizi verso il loro effettivo compito: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini utenti.

La Carta prevede le modalità attraverso le quali gli stessi pazienti/utenti possono accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti dai medesimi.



2

2.1 Descrizione del Centro

DESCRIZIONE DEL CENTRO E DEI SERVIZI

Ce.Di.S. Centro Diagnostico Sanitario S.c. a.r.l. nasce nel 2005, come società consortile a resp. limitata, nel rispetto del D.A. del 17/05/2001 della Regione Sicilia, in merito alla determinazione dei criteri di aggregazione fra strutture laboratoristiche. L'obiettivo della società è quella di ottimizzare l'erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali relative alla medicina di laboratorio.

La struttura nell'arco di un anno vede l'ingresso di diversi laboratori della provincia fino a raggiungere il numero di 14.

L'aggregazione tende ad ottimizzare due aspetti critici del settore: costi di acquisto e qualità delle prestazioni altamente specialistiche (biologia molecolare, genetica, autoimmunità)

I laboratori che entrano nella società intendono costituire una forza di acquisto significativa nei confronti dei fornitori, in modo da ridurre quanto più possibile i costi e nello stesso tempo, accentrando su un'unica struttura le analisi di elevato livello specialistico, tendono a fornire al paziente una gamma completa di servizi: da quelli di base (che continuano ad essere eseguiti presso il singolo laboratorio) a quelli più particolari appunto (che vengono inviati al Centralizzato). Il sistema organizzativo del Ce.Di.S., così strutturato, funziona e riesce a perseguire gli scopi di efficienza e qualità preposti, inoltre consente, a ciascun laboratorio, il mantenimento della propria autonomia economica/amministrativa, mantenendo inalterati i singoli rapporti di convenzionamento con l'ASP di competenza.

Nel 2010, cambiano le condizioni del settore, in quanto l'assessorato Regionale impone la scelta ai singoli laboratori che non superano la soglia delle 100.000 prestazioni annue, fra rimanere nell'aggregazione, perdendo però la propria identità di convezionamento e usufruendo di contro di incentivi sul budget, ovvero rimanere in autonomia, ma non ricevere alcun incremento sul budget acquisito.

Tali nuove condizioni portano diversi laboratori alla scelta di rimanere da soli pertanto alla fine del 2010, il Ce.Di.S, si compone di 6 strutture delle quali una riveste il ruolo di laboratorio



CE. DI. S.



Carta dei Servizi
CENTRO DIAGNOSTICO SANITARIO

Centralizzato (il **Laboratorio Baiata s.r.l.**), mentre le altre 5 si trasformano in **Punti di Accesso** .

Ad oggi i punti di accesso sono 8 oltre il Punto Prelievo dello stesso Laboratorio Baiata s.r.l..

CE.DI.S. CENTRO DIAGNOSTICO SANITARIO SOC. CONS. A.R.L. (STRUTTURA CONSORTILE)

RESPONSABILI

Rappresentante Legale	<i>Dott.ssa Francesca Gisone</i>
Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Francesca Gisone</i>
Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
Responsabile Privacy e risorse umane	<i>Avv. Patrizia Baiata</i>
Responsabile segreteria	<i>Sig.ra Adamo Rosaria</i>

INFORMAZIONI UTILI

Indirizzo sede	<i>Via Capitano F. Sieli n. 1 91100 Trapani</i>
Telefono	<i>+39 0923-501091 / +39 0923-55830</i>
E-mail:	<i>labcedis@libero.it</i>



LABORATORIO ANALISI CLINICHE BAIATA S.R.L. (LABORATORIO CENTRALIZZATO)

RESPONSABILI	Rappresentante Legale	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Caterina Baiata</i>
	Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Responsabile segreteria	<i>Dott.ssa Rosa Leo</i>

INFORMAZIONI UTILI	Indirizzo sede	<i>Via Capitano F. Sieli n. 1 Trapani</i>
	Telefono	<i>+39 0923-501091 / +39 0923-55830</i>
	E-mail:	<i>centromicrobiologia@libero.it</i>

CE.BIO.M. S.R.L. CENTRO BIOANALITICO MARSALA (PUNTO DI ACCESSO)

RESPONSABILI	Rappresentante Legale	<i>Dott.ssa Francesca Gisone</i>
	Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Caterina Baiata</i>
	Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Responsabile segreteria	<i>Dott. Candela Giuseppe</i>

INFORMAZIONI UTILI	Indirizzo sede	<i>Via Dante Alighieri 175 Marsala (TP)</i>
	Telefono	<i>+ 0923-951935</i>
	Email:	<i>cebiomlab@gmail.com</i>



CENTRO ANALISI MEDICHE E RICERCHE CLINICHE ZAMBITO S.A.S. (PUNTO DI ACCESSO)

RESPONSABILI	Rappresentante Legale	<i>Dott.ssa Graziella Zambito</i>
	Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Graziella Zambito</i>
	Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Responsabile segreteria	<i>Sig.ra Vita Alagna</i>

INFORMAZIONI UTILI	Indirizzo sede	<i>Via Castiglione n°27 Mazara del Vallo (TP)</i>
	Telefono	<i>0923-941248</i>
	E-mail:	<i>lab.zambito@hotmail.it</i>

LABORATORIO DI GIOVANNI & C. S.A.S (PUNTO DI ACCESSO)

RESPONSABILI	Rappresentante Legale	<i>Dott.ssa Di Giovanni Carmela</i>
	Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Di Giovanni Carmela</i>
	Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Responsabile segreteria	<i>Sig.ra Giovanna Di Giovanni</i>

INFORMAZIONI UTILI	Indirizzo sede	<i>Via Toniolo, 5 Mazara del Vallo (TP)</i>
	Telefono	<i>0923-931199</i>
	E-mail:	<i>digiovannigiovanna@gmail.com</i>



CENTRO ANALISI CLINICHE SAN FRANCESCO S.R.L. (PUNTO DI ACCESSO)

RESPONSABILI	Rappresentante Legale	<i>Dott.ssa Francesca Gisone</i>
	Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Francesca Gisone</i>
	Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Responsabile segreteria	<i>Sig.ra Margherita Noto</i>

INFORMAZIONI UTILI	Indirizzo sede	<i>Via Scusati n. 2 Customaci (TP)</i>
	Telefono	<i>+39 0923-22485</i>
	E-mail:	<i>labsanfrancesco@libero.it</i>

CENTRO BIOLOGICO DIAGNOSTICO EFFEPI DI FANARA MARCELLA S.N.C. (PUNTO DI ACCESSO)

RESPONSABILI	Rappresentante Legale	<i>Sig.ra Rosaria Obiso</i>
	Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Marcella Fanara</i>
	Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Responsabile segreteria	<i>Sig.ra Rosaria Obiso</i>

INFORMAZIONI UTILI	Indirizzo sede	<i>c.so Garibaldi, 56 Calatafimi Segesta (TP)</i>
	Telefono	<i>+39 0924- 954135</i>
	E-mail:	<i>fpcentrobiologic@libero.it</i>



LAB. ANALISI DOTT. FILIPPO RIZZO S.R.L. (PUNTO DI ACCESSO)

RESPONSABILI	Rappresentante Legale	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Maria Grazia Messina</i>
	Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Responsabile segreteria	<i>Dott.ssa Maria Grazia Messina</i>

INFORMAZIONI UTILI	Indirizzo sede	<i>Corso Piersanti Mattarella 74 Trapani</i>
	Telefono / Fax	<i>0923-27712</i>
	E-mail:	<i>analisiirizzo@tiscali.it</i>

LABORATORIO ANALISI CLINICHE DR. MONTALTO NINFA DI TOMO ANTONINA & C. S.A.S. (PUNTO DI ACCESSO)

RESPONSABILI	Rappresentante Legale	<i>Dott.ssa Antonina Tomo</i>
	Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Nadia N. Montalto</i>
	Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
	Responsabile segreteria	<i>Sig.ra Tiziana Maniscalco</i>

INFORMAZIONI UTILI	Indirizzo sede	<i>Piazza del Popolo, 28 Marsala (TP)</i>
	Telefono / Fax	<i>0923-956155</i>
	E-mail:	<i>labmontaltotomo@gmail.com</i>



LABORATORIO ANALISI CASSISA E CUSENZA S.R.L. (PUNTO DI ACCESSO)

RESPONSABILI

Rappresentante Legale	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
Direzione Sanitaria	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
Responsabile del Sistema di Gestione	<i>Dott.ssa Valentina Baiata</i>
Responsabile segreteria	<i>Sig.ra Rosanna Avellone</i>

INFORMAZIONI UTILI

Indirizzo sede	<i>Via Mazzini, 20-22 Trapani</i>
Telefono	<i>+39 0923-29306</i>
E-mail:	<i>lab.analiscassisa@libero.it</i>



2.2 Descrizione dei Servizi

La società ha sede legale a Trapani in via Capitano Sieli n. 1 e persegue in armonia con le leggi e disposizioni nazionali e regionali i seguenti scopi:

Erogazione del servizio di laboratorio di analisi cliniche per i seguenti settori:

- chimica-clinica;
- microbiologia;
- sierologia e radioimmunoassorbimento, tossicologia;
- biologia molecolare;
- ematologia;
- citopatologia

Ce.Di.S. Centro Diagnostico Sanitario S.c. a.r.l., in qualità di struttura consortile, è autorizzato ed accreditato dalla Regione Sicilia con **autorizzazione sanitaria** n. 31 del 04/10/2012 per le Analisi di laboratorio, Tale servizio si estrinseca come descritto nella **sintesi grafica alla pagina successiva.**



CE. DI. S.





2.3 Accreditamento
del Centro

Ce.Di.S. Centro Diagnostico Sanitario S.c. a.r.l. è accreditato dalla Regione Sicilia con **codice struttura 415600** e **codice CRQ (Centro Regionale per la Qualità) 0279**.





3

3.1 Come richiedere le analisi di Laboratorio

GESTIONE DEI SERVIZI

È possibile richiedere accertamenti diagnostici di laboratorio in tre modi:

- recandosi dal medico di base che prescriverà le analisi su modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) – **“ricetta elettronica”** Questo modulo consente, a chi ne ha diritto, di usufruire delle tariffe del SSN e delle riduzioni eventualmente previste, fino all'esenzione totale del pagamento;
- chiedendo direttamente le prestazioni al laboratorio analisi (o un punto prelievo) presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale – **“ricetta bianca”**. In questo caso il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti;
- Chiedendo direttamente le analisi di laboratorio al momento dell'accettazione (senza alcuna impegnativa del medico). Anche in questo caso il paziente sostenere l'intero costo degli accertamenti.

3.2 Percorso di accesso ai servizi

Gli utenti possono accedere ai servizi erogati dal Ce.Di.S. Centro Diagnostico Sanitario S.c. a.r.l. attraverso i suoi Punti di Accesso, secondo gli orari di apertura al pubblico specifici per ciascun Punto, come di seguito evidenziato:

Laboratorio Baiata s.r.l.: (Trapani)

- **Prelievi:** dalle 7.30 alle ore 11.00 dal lunedì al sabato.
- **Ritiro referti:** dalle ore 11.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dal 11.00 alle 13.00



CE. DI. S.

Laboratorio Cassisa s.r.l. (Trapani)

- **Prelievi:** dalle 7.30 alle ore 11.00 dal lunedì al venerdì.
- **Ritiro referti:** lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 17.00, martedì e giovedì dalle 11.00 alle 13.00; sabato chiuso

Laboratorio Rizzo s.r.l. (Trapani)

- **Prelievi:** dalle 8.00 alle ore 11.00 dal lunedì al venerdì.
- **Ritiro referti:** lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00; martedì, giovedì e sabato dalle 11.00 alle 13.00.

Laboratorio San Francesco s.r.l. (Custonaci):

- **Prelievi:** dalle 7.30 alle ore 11.00 dal lunedì al sabato.
- **Ritiro referti:** lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00; martedì, giovedì e sabato dalle 11.00 alle 13.00.

Laboratorio Ce.Bio.M s.r.l. (Marsala):

- **Prelievi:** dalle 7.30 alle ore 11.00 dal lunedì al sabato.
- **Ritiro referti:** lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00; martedì, giovedì e sabato dalle 11.00 alle 13.00.

Laboratorio Montalto – Tomo s.a.s. (Marsala):

- **Prelievi:** dalle 7.30 alle ore 10.30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 7.30 alle 10.00
- **Ritiro referti:** dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.00, il sabato dalle 7.30 alle 10.00.

Laboratorio Zambito s.a.s. (Mazara del Vallo):

- **Prelievi:** dalle 8.00 alle ore 11.00 dal lunedì al venerdì.
 - **Ritiro referti:** dalle ore 11.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì; mercoledì anche dalle 15.00 alle 17.00.
-



Laboratorio Di Giovanni s.n.c. (Mazara del Vallo):

- **Prelievi:** dalle 7.30 alle ore 11.00 dal lunedì al venerdì.
- **Ritiro referti:** dalle ore 11.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

Laboratorio Effepi s.n.c. (Calatafimi):

- **Prelievi:** dalle 7.45 alle ore 11.00 dal lunedì al venerdì
- **Ritiro referti:** dalle ore 11.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì; martedì e giovedì anche dalle 17.00 alle 18.00.



3 Liste di attesa/criteri di accessibilità

L'accesso dell'utente ai punti territoriali del **Ce.Di.S. Centro Diagnostico Sanitario S.c. a.r.l.** è libero, non esiste lista d'attesa ed alcun limite numerico.

I tempi di attesa durano mediamente dai 5 ai 20 minuti. Su richiesta dell'utente si effettua il servizio di prelievo a domicilio. In fase di accettazione viene fatto firmare il consenso al trattamento dei dati personali su appositi tablet (per i Punti che ne sono forniti) o su modulo cartaceo (per gli altri) ed il referto viene riconsegnato esclusivamente all'Utente o a diretto delegato previa presentazione di foglio di delega compilato. Si accede alle sale di attesa senza alcuna barriera architettonica. L'organizzazione garantisce una sanificazione periodica delle singole strutture sulla base di apposita procedura scritta.

3.4 Corretta redazione dell'impegnativa

L'impegnativa deve essere scritta in modo leggibile. Devono essere riportate le prestazioni richieste specificando il codice e/o descrizione della prestazione richiesta e completata in tutte le sue parti. I requisiti minimi che una richiesta deve avere sono:

Nome e Cognome del paziente;

Codice Fiscale;

Data della richiesta;

Esami richiesti;

Una corretta redazione dell'impegnativa è elemento fondamentale per offrire un servizio puntuale ed efficiente all'Utente, evitando spiacevoli inconvenienti e ritardi nell'erogazione delle prestazioni.

Per maggiori dettagli ed informazioni rivolgersi alla Segreteria/accettazione.

3.5 Pagamento delle prestazioni

Il Consorzio effettua analisi sia in regime privatistico che in convenzione con il SSN.

Nel caso di analisi convenzionate, la richiesta di prestazioni va eseguita su carta fornita dal SSN in dotazione ai Medici di Medicina Generale e Pediatri in Libera scelta, nel seguito definita Impegnativa (cartacea o dematerializzata).

I prezzi applicati alle prestazioni in convenzione sono pari al Tariffario Nomenclatore Regionale.

Nel caso di analisi in regime privatistico il prezzo per ogni prestazione viene definito in apposita tabella disponibile su richiesta.

Su richiesta dell'utente si effettua il servizio a domicilio.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.



Il pagamento va effettuato al momento dell'accettazione e contestualmente all'emissione della ricevuta fiscale a mezzo contanti, bancomat, assegni o carta di credito.

3.6 Caratteristiche del referto

I referti stampati dalla segreteria riportano:

- Dati anagrafici del cliente;
- Codice cliente;
- N° di accettazione;
- Data di effettuazione dell'accettazione;
- Esame richiesto;
- Risultato dell'esame (di tipo qualitativo o quantitativo);
- Valore del risultato (negli esami di tipo quantitativo) espresso nell'unità di misura relativa, per ciascun esame richiesto;
- Intervalli di riferimento;
- Firma del Direttore Sanitario o di chi ne fa le veci.

3.7 Modalità di consegna del referto

I referti vengono consegnati dietro presentazione del relativo "Tagliando per il ritiro del referto"

CONSEGNARE PER IL RITIRO DEGLI ESAMI

Cliente :	9758 - ROSSI CAIO	
Impegnativa :	1/1 ^{18/11/98}	Terminale :04
Totale :	22.100	
Acconto :	2.100	
A Saldo :	20.000	
Esami :	URINE ;EMOCROMO;AZOTEMIA ;	
Data Ritiro :	Venerdi' - 20 - Novembre - 98 Dalle ore 12.00 - 13.30	

3.8 Periodo di conservazione dei referti

I referti vengono conservati sul database del server fino a 10 anni. Superato tale periodo vengono eliminati

3.9 Modalità per richiedere referti anticipati

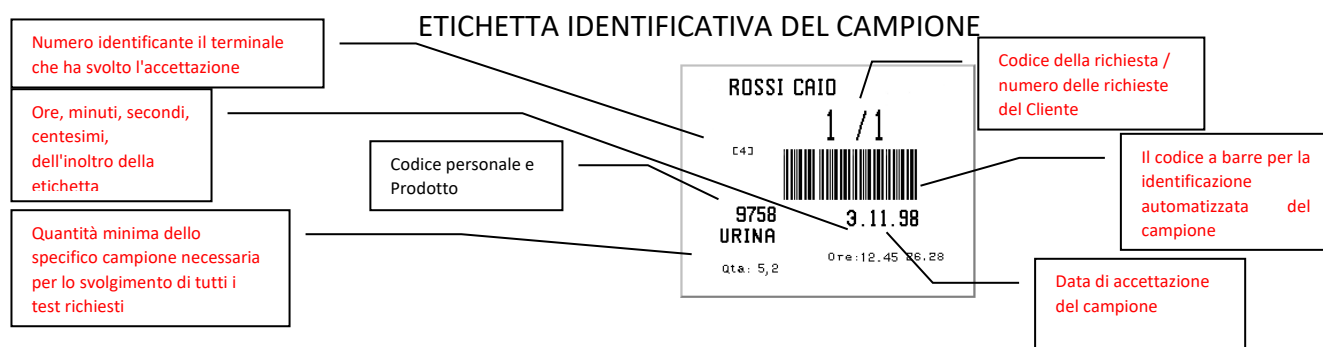
Nel caso in cui si verifichi la necessità di ritirare un referto prima del normale periodo fissato dal laboratorio è opportuno fare presente tale esigenza al momento dell'accettazione della richiesta. Sarà cura del personale della segreteria accertarsi

della possibilità di soddisfare tale particolare esigenza ed informare il cliente della possibilità o meno di soddisfarla.

3.10 Garanzia di conformità alle specifiche

Identificazione del paziente/campione

Tutti i contenitori di materiale biologico avviati al laboratorio vengono identificati tramite un'etichetta, che viene apposta sul campione stesso, contenente un codice a barre, nome e cognome del paziente, codice cliente, n° di impegnative e codice di impegnativa, data e ora di esecuzione dell'accettazione e il numero del terminale da cui è stata effettuata la registrazione stessa. Tutte le informazioni relative al paziente e alla relativa richiesta vengono inviate dalla segreteria al settore analisi tramite software di rete, rendendo possibile, durante l'intero processo di lavorazione, l'immediata identificazione del paziente e i relativi esami richiesti. L'utilizzo di un'etichetta 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.



3.11 Gestione delle non conformità

Per quanto attiene alla prevenzione di non conformità relative alla corretta raccolta dei materiali biologici sono in atto procedure tendenti a documentare tutti i problemi riscontrati nel normale svolgimento del lavoro. Questi documenti vengono periodicamente riesaminati al fine di consentirne la rivalutazione in riferimento sia alla loro frequenza che alla gravità. In funzione di queste valutazioni possono essere elaborate le azioni correttive necessarie per la soppressione del problema.

3.12 Conformità delle analisi

Il laboratorio centralizzato esegue, secondo cadenze temporali e criteri analitici, stabiliti dalla Direzione, 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 inoltre al programma di controlli di qualità (VEQ) annuale predisposta dal CRQ (Centro Regionale per la Qualità). 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.

Risultati ottenuti:

periodicamente il CRQ elabora i risultati ottenuti dal Ce.Di.S.; di tali performance annualmente la direzione insieme al Resp. del Sistema di Gestione elabora dei report da cui desumere eventuali punti di forza o di debolezza su cui elaborare i piani di miglioramento.

3.13 Conformità del servizio

Il laboratorio ha attivo un sistema di valutazione della soddisfazione dei punti di accesso, in merito ai servizi offerti dal centralizzato, per acquisire le informazioni necessarie a migliorare il servizio erogato. Si tratta di appositi **incontri periodici** 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.



3.14 Tempi 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, mentre per gli esami più specialistici che il Ce.Di.S. invia in Service, le tempistiche vengono comunicate ogni volta e comunque si aggirano sempre intorno ai 15/20 gg. dall'esecuzione del prelievo.

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.



4

4.1 Numero e qualifica degli operatori

RISORSE UMANE E TECNOLOGICHE

Il personale dell'Organizzazione aggregata è così composto:

- 1 Direttore Sanitario per struttura
- 1 Responsabile fase preanalitica
- 2 Responsabile fase analitica
- 1 Responsabile fase post analitica
- 1 Responsabile segreteria per ogni Punto di Accesso
- 1 Responsabile Amministrazione
- 1 Responsabile Risorse umane
- 1 Responsabile Accettazione e consegna referti per ogni punto di accesso
- 1 Responsabile Magazzino
- 1 Addetto al controllo del flusso
- 1 Responsabile sala prelievi per ogni Punto di Accesso
- 8 Biologi

Al fine di rispondere in modo adeguato al bisogno degli utenti il Centro si avvale di diverse figure professionali il cui elenco è disponibile in amministrazione.

Il Personale del Centro viene valutato attraverso colloqui di selezione e confermato in ruolo dopo un periodo di osservazione e di prova. Il personale è assunto o collabora con contratti a tempo indeterminato, determinato e libero-professionali.

Tutto il Personale effettua periodici corsi di aggiornamento programmati sia all'interno che presso Enti esterni al Centro. È dato ampio consenso al partecipante ai corsi per ottemperare all'acquisizione dei crediti ECM. La Direzione del centro provvede alla divulgazione delle attività di formazione/aggiornamento comunicando notizie e modalità di partecipazione.

Il Centro da sempre ha considerato la formazione e l'aggiornamento professionale quali obiettivi prioritari e per il loro raggiungimento predispone i seguenti strumenti:

- Definisce, su indicazione della Direzione e della Direzione Sanitaria, un piano annuale di formazione del personale, come definito nelle Procedure del Sistema di Gestione dell'Organizzazione.



- Facilita e promuove la partecipazione a corsi di aggiornamento professionale ai propri collaboratori.

4.2 Ambienti e risorse tecnologiche

L'ambiente di lavoro è costituito da un innovativo laboratorio le cui linee di produzione sono collegate tra loro da una rete informatica centralizzata sottoposta quotidianamente a controlli di qualità e sicurezza. A supporto della struttura produttiva trovano posto anche gli uffici della Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa/ Amministratore e archivio con adeguati spazi di servizio. I singoli punti di accesso poi dispongono tutti di adeguati spazi riservati rispettivamente a:

- Sala d'attesa;
- Sala prelievi;
- Spazio riservato alla segreteria e all'amministrazione;
- Sala di stoccaggio e preparazione campioni;
- Magazzino monouso.

4.3 Trattamento dei dati personali dell'utente/ cliente

In base alla legge n. 196/03 sulla Privacy (codice in materia di protezione dei dati personali) ed il GDPR 679/2016 i dati anagrafici e sanitari riguardanti la clientela sono custoditi riservatamente dalla nostra struttura ed accessibili dal solo personale amministrativo e tecnico, autorizzato.

Tutto il personale in carica presso le singole strutture del Ce.Di.S., al momento dell'incarico, sottoscrivono un impegno alla riservatezza e al divieto di divulgazione dei dati sensibili dei quali possono venire a conoscenza nell'esercizio delle proprie mansioni.

Ovviamente sempre a norma della citata Legge, i dati sono a disposizione degli organi ministeriali - regionali, delle ASSLL 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.



5

5.1 Informazioni ai pazienti

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Tutte le informazioni sull'erogazione del servizio possono essere richieste al personale dell'accettazione, di regola nelle ore d'ufficio, o comunque nell'arco di tempo fra le ore 07.30 e le ore 19.30 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 07.30 e le ore 13.30.

Gli interessati ad ottenere informazioni telefoniche possono utilizzare il seguente numero di telefono: 0923 501091 dalle 07.30 alle 19.00 sempre dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 07.30 e le ore 13.30.

Oltre alle normali informazioni viene data anche la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, formulare suggerimenti o inoltrare reclami.





CE. DI. S.

6

6.1 Indicatori di Qualità

VALUTAZIONI E RISULTATI

Il laboratorio con riferimento a quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 1995 e ss.mm.ii, presenta i seguenti standard di qualità raggiunti nel corso dell'anno 2021:

- 1) tempi di attesa medi per accedere alla sala prelievi:
20 minuti
- 2) tempi di attesa medi per ritiro referti:
2-3 giorni per analisi di chimica clinica/ batteriologia
3-4 giorni per analisi di immunoenzimatica
8 giorni per gli esami di autoimmunità e allergie
10 gg per biologia molecolare
15 gg. per gli esami in service
(per il dettaglio delle singole analisi si rimanda all'elenco allegato)
- 3) risultati VEQ (Verifica Esterna Qualità).

6.2 Gestione dei reclami

Presso la segreteria del laboratorio è disponibile un apposito modulo sul quale è possibile formalizzare qualunque situazione ritenuta dall'utenza non corrispondente alle proprie aspettative.

Lo stesso modulo, dopo la compilazione, va consegnato al personale di segreteria che provvederà a dare comunicazione al cliente circa l'esito del reclamo. Responsabile della risoluzione del reclamo è la direzione che prenderà in considerazione il problema avvisando i settori di competenza per la risoluzione. Si garantisce una risposta al cliente nell'arco delle 48 ore, a meno che il reclamo non richieda soluzioni più complesse ed in tal caso la tempistica verrà definita in maniera specifica e segnata nel modulo (v. mod. Segnalazione reclamo).



ALLEGATI

- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
- MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI
- ELENCO ANALISI



Mod. 01/P12/03 - **Questionario di soddisfazione degli utenti** -rev.03 del 19/10/2022

Data compilazione __/__/____

Punto di Accesso _____

Gentile Signore/a,

La "Carta dei Servizi" del nostro Centro Analisi Cliniche, disponibile presso l'area di accettazione, Le consentirà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti, gli Organismi preposti alla tutela degli utenti ed i controlli di qualità che vengono effettuati; La invitiamo a leggerla in ogni Sua parte, con una particolare attenzione agli standard di qualità che noi assicuriamo e che Lei ha diritto di pretendere.

La nostra Organizzazione pone un costante impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi, dell'efficienza della struttura, della competenza e cortesia del Personale che in essa opera; su questi aspetti siamo molto interessati a conoscere la Sua opinione ed a ricevere Sue indicazioni. Le saremo, pertanto, grati se, dopo aver usufruito dei nostri servizi, vorrà compilare il questionario che Le proponiamo.

Il questionario è assolutamente anonimo.

La ringraziamo per la cortese collaborazione e Le porgiamo i nostri migliori saluti.

Il Direttore Sanitario

Dati generali					
Sesso M <input type="checkbox"/> F. <input type="checkbox"/>			Età anni _____		
Professione _____			Comune di residenza _____		
Tipo di assistenza: <input type="checkbox"/> Servizio Sanitario Nazionale <input type="checkbox"/> Assicurato <input type="checkbox"/> Privato					
Chi le ha indicato il nostro Laboratorio: <input type="checkbox"/> Medico di base <input type="checkbox"/> Medico specialista <input type="checkbox"/> Altro _____					
Prestazioni					
Ha preso conoscenza della nostra Carta dei Servizi? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
Il giorno dell'esame quanto tempo ha dovuto aspettare in sala di attesa ?		<input type="checkbox"/> 15 min	<input type="checkbox"/> 30 min	<input type="checkbox"/> 1 ora	<input type="checkbox"/> 2 ore <input type="checkbox"/> >2 ore
Come si è comportato nei Suoi confronti il Personale del Laboratorio?			<input type="radio"/> 😊	<input type="radio"/> 😐	<input type="radio"/> ☹️
Le sono state fornite tutte le informazioni necessarie? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
Esprima un giudizio complessivo sulla qualità delle nostre prestazioni:			<input type="radio"/> 😊	<input type="radio"/> 😐	<input type="radio"/> ☹️
Esprima un giudizio complessivo sul comfort ed igiene dei nostri locali:			<input type="radio"/> 😊	<input type="radio"/> 😐	<input type="radio"/> ☹️
Il tempo di consegna del referto le sembra adeguato?			<input type="radio"/> 😊	<input type="radio"/> 😐	<input type="radio"/> ☹️
Come considera il rispetto della riservatezza delle informazioni personali "medico sanitarie" ?			<input type="radio"/> 😊	<input type="radio"/> 😐	<input type="radio"/> ☹️
Ha già utilizzato i servizi del nostro Laboratorio in precedenza? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
Se sì, come ha trovato i servizi ?		<input type="checkbox"/> Molto migliorati	<input type="checkbox"/> Migliorati	<input type="checkbox"/> Uguali	<input type="checkbox"/> Peggiorati

Se vuole può scrivere qui sotto i Suoi suggerimenti

Grazie per la collaborazione



Estratto del Mod. 01/P02/00 - **Segnalazione Reclamo** - rev.00 del 19/10/2022

Parte da compilare a cura del cliente

Nome _____ Cognome : _____

data del reclamo: ___/___/___

Descrizione reclamo :
