CARTA DEI SERVIZI

CENTRO ANALISI s.r.l.
Viale della Repubblica, 1 – 56021 Cascina (PI)
Telefono: 050 711123 / Fax: 050 710368
info@centroanalisicascina.com / www.centroanalisicascina.com

1. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO

CENTRO ANALISI s.r.l.
Laboratorio di analisi
Sede
Viale della Repubblica, 1 – 56021 Cascina (PI)
Telefono: 050 711123 / Fax: 050 710368
info@centroanalisicascina.com / www.centranalisicascina.com
Sede punto prelievo decentrato di Ponsacco (PI)
Via Rospicciano, 22/C (presso Misericordia di Ponsacco) – 56038 Ponsacco (PI)
Telefono: 0587 731453
Sede punto prelievo decentrato di Santa Maria a Monte (PI)
Via Lungomonte, 232 – loc. Montecalvoli (presso Misericordia di Montecalvoli) – 56030 S. Maria a Monte (PI)
Telefono: 0587 748700
Sede punto prelievo decentrato di Pontedera (PI)
Via Valtriani, 30 (presso Misericordia di Pontedera) – 56025 Pontedera (PI)
Telefono: 0587 52021

Tipologia delle prestazioni erogate

CENTRO ANALISI, quale laboratorio generale di base, svolge indagini nell'ambito delle discipline di patologia clinica, biochimica clinica, microbiologia e virologia allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie e la tutela della salute dei pazienti.

In particolare sono svolte indagini (direttamente o indirettamente in service presso altri laboratori specializzati) nei seguenti settori: patologia e biochimica clinica; ematologia e coagulazione; immunologia e virologia; endocrinologia; marcatori epatite; marcatori tumorali; profilo tiroideo; metabolismo osseo; tossicologia; farmaci e droghe d'abuso; allergie e intolleranze; citologia; microbiologia.

L'elenco delle analisi di laboratorio eseguite (direttamente o in service presso laboratori specializzati) è disponibile presso la segreteria.

Il laboratorio di analisi è in possesso di accreditamento istituzionale rilasciato dalla Regione Toscana ed è quindi qualificato per svolgere prestazioni in convenzione con l'Azienda USL di riferimento per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

Attualmente le prestazioni sono svolte solo privatamente, dato che l'Azienda USL Toscana Nord Ovest ha revocato i contratti di convenzione in essere con tutti i laboratori di analisi accreditati.

Orari

Il laboratorio di Cascina (PI) è aperto nei giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione richieste di analisi – Prelievo e raccolta campioni	da lunedì a venerdì	07:30 – 10:00
	sabato	07:30 – 10:00
Consegna referti – Informazioni – Front office telefonico	da lunedì a venerdì	10:00 – 12:00 / 16:00 – 19:00
	sabato	10:00 – 12.00

Il punto prelievo decentrato di Ponsacco (PI) è aperto nei giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione richieste di analisi – Prelievo e raccolta campioni	mercoledì e venerdì	07:30 – 09:00
Consegna referti – Informazioni – Front office telefonico	da lunedì a venerdì	08:30 – 12:30 / 14:30 – 18:30

Il punto prelievo decentrato di Santa Maria a Monte (PI) in località Montecalvoli è aperto nei giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione richieste di analisi – Prelievo e raccolta campioni	martedì e giovedì	07:30 – 09:00
Consegna referti – Informazioni – Front office telefonico	da lunedì a venerdì	09:00 – 12:30 / 15:30 – 18:00

Il punto prelievo decentrato di Pontedera (PI) è aperto nei giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione richieste di analisi – Prelievo e raccolta campioni	da lunedì a sabato	07:30 – 09:00
Consegna referti – Informazioni – Front office telefonico	da lunedì a sabato	09:00– 12:00

Personale

CENTRO ANALISI si avvale di personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalle norme vigenti e coinvolto con continuità in attività di formazione e aggiornamento.

Direzione	Fabrizio Pierotti
Direzione sanitaria	Ferruccio Telleschi (medico specialista in igiene e sanita pubblica)
Responsabile gestione qualità	Claudia Rossi
Referente gestione rischio clinico	Ferruccio Telleschi
Prelievo	Sabrina Grossi (infermiere) Martina Ciardi (infermiere) Cinzia Foti (infermiere) Silvia Pilia (infermiere) Ferruccio Telleschi (medico) Fabrizio Pierotti (biologo abilitato) Punto prelievo di Ponsacco (PI) Misericordia di Ponsacco (infermieri) Punto prelievo di Santa Maria a Monte (PI) Misericordia di Montecalvoli (infermieri) Punto prelievo di Pontedera (PI) Misericordia di Pontedera (infermieri)
Analisi di laboratorio	Claudia Rossi (biologo) Ferruccio Telleschi (medico) Fabrizio Pierotti (biologo) Carlotta Morganti (biologo) Benedetta Macchi (biologo) Michela Soldatini (tecnico di laboratorio)
Segreteria	Michela Bottai Viola Pierotti Isadora Pierotti Alessandro Telleschi Punto prelievo di Ponsacco (PI) Misericordia di Ponsacco Punto prelievo di Santa Maria a Monte (PI) Misericordia di Montecalvoli Punto prelievo di Pontedera (PI) Misericordia di Pontedera

Accesso alle prestazioni

L'accesso alle prestazioni relative alle analisi di laboratorio è libero e non occorre prenotazione.

La prenotazione, effettuabile telefonicamente o direttamente presso la segreteria, è richiesta solo per le seguenti prestazioni: curva da carico di glucosio (glicemica e insulinica), curva prolattinica, breath test.

L'utente che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni deve:

- presentare all'accettazione la tessera sanitaria e un documento di identità per l'identificazione;
- presentare l'eventuale prescrizione medica o specificare le prestazioni richieste;
- consegnare gli eventuali campioni biologici raccolti (es. urine, feci).

Al termine dell'accettazione viene consegnato all'utente:

- la ricevuta per il ritiro del referto con l'indicazione della data di ritiro;
- in caso di prelievo, il foglio con l'indicazione degli esami richiesti e le etichette per l'identificazione dei campioni da portare in sala prelievi.

L'utente che deve sottoporsi a prelievo, una volta terminata la procedura di accettazione, è tenuto ad aspettare il proprio turno in sala di attesa.

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

Nel caso in cui l'utente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla segreteria che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di raccolta o prelievo del campione e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche modalità di preparazione.

Presso la segreteria è disponibile del materiale informativo relativo alle istruzioni per la preparazione al prelievo e la raccolta dei campioni.

<u>Prelievo a domicilio</u>

Su prenotazione, effettuabile telefonicamente o direttamente presso la segreteria comunicando i dati anagrafici e l'indirizzo dell'interessato e gli esami richiesti, è disponibile il servizio di prelievo dei campioni biologici a domicilio.

<u>Refertazione on line</u>

L'utente può richiedere l'adesione al servizio di refertazione on line, tramite il quale il referto, dietro richiesta e rilascio di specifico consenso scritto a seguito di presa visione dell'apposita informativa, è reso disponibile per quarantacinque giorni nell'apposita sezione del sito internet del laboratorio per essere consultato e scaricato tramite accesso con le credenziali (username e password) fornite al momento dell'adesione al servizio. Il consenso deve essere espresso direttamente dal paziente interessato o nel caso di minore, di persona interdetta o di persona inabilitata da chi ne è legittimato (es. genitore, tutore, amministratore di sostegno). L'adesione al servizio è assolutamente facoltativa e libera e non pregiudica minimamente l'espletamento della prestazione sanitaria. In caso di mancata autorizzazione, o qualora necessario, il referto sarà reso disponibile nella tradizionale forma cartacea. I dati personali sono protetti con adeguate misure di sicurezza come previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati. L'interessato ha la possibilità di eliminare dal sistema di consultazione, in modo complessivo o selettivo, i referti che lo riguardano. In caso di furto o smarrimento delle credenziali, o in presenza di altre condizioni di possibile rischio per la riservatezza dei dati personali, l'interessato ne può richiedere l'immediata disabilitazione.

Informativa e consenso per il trattamento dei dati

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati, circa il trattamento dei propri dati comuni e sensibili tramite apposita informativa e invitato a sottoscrivere, in fase di prima accettazione, il necessario consenso. Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; nel caso di minore il consenso deve essere espresso dagli esercenti la responsabilità genitoriale o dal tutore, tenendo conto della volontà del minore stesso in relazione alla sua età e al suo grado di maturità; nel caso di persona interdetta il consenso deve essere espresso dal tutore, sentito l'interdetto ove possibile; nel caso di persona inabilitata il consenso può essere espresso direttamente dal paziente interessato o se nominato un amministratore di sostegno anche o solo da quest'ultimo a seconda se la nomina prevede l'assistenza o la rappresentanza esclusiva.

Consenso informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, sullo scopo e sulla natura delle prestazioni sanitarie e sui rischi ad esse collegati e quindi sulla possibilità di accettare o meno la loro effettuazione (consenso informato). Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Il consenso deve essere espresso direttamente dal paziente interessato; nel caso di minore il consenso deve essere espresso dagli esercenti la responsabilità genitoriale o dal tutore, tenendo conto della volontà del minore stesso in relazione alla sua età e al suo grado di maturità; nel caso di persona interdetta il consenso deve essere espresso dal tutore, sentito l'interdetto ove possibile; nel caso di persona inabilitata il consenso può essere espresso direttamente dal paziente interessato o se nominato un amministratore di sostegno anche o solo da quest'ultimo a seconda che la nomina preveda l'assistenza o la rappresentanza esclusiva. Per l'esecuzione di alcuni esami (per la natura dell'esame o per i possibili rischi collegati all'esecuzione dello stesso) viene raccolta la manifestazione di consenso scritta a fronte delle informazioni necessarie per l'espressione consapevole del consenso stesso.

Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni

Prelievo

L'accesso alle prestazioni relative al servizio di analisi di laboratorio è libero e non occorre prenotazione.

La prenotazione è richiesta solo per le seguenti prestazioni: curva da carico di glucosio (glicemica e insulinica), curva prolattinica, breath test. I tempi di attesa per l'accesso al servizio sono stimati tra uno e sette giorni dalla data di prenotazione.

Prelievo a domicilio

L'accesso alle prestazioni relative al servizio di prelievo domiciliare è possibile solo su prenotazione. I tempi di attesa per l'accesso al servizio di prelievo domiciliare sono stimati tra uno e sette giorni dalla data di prenotazione.

Consegna dei referti

Al termine dell'accettazione, viene consegnato all'utente una ricevuta con l'indicazione del giorno di consegna del referto.

La consegna dei referti avviene, di norma, il giorno stesso o il giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione. Per alcuni esami, a causa dei tempi tecnici necessari all'esecuzione degli stessi, i tempi per la consegna dei referti sono più lunghi (es. esami colturali o esami svolti esternamente in service presso altri laboratori specializzati). I referti relativi ad esami richiesti con urgenza possono essere consegnati non appena eseguiti gli stessi, compatibilmente con i tempi tecnici necessari alla loro esecuzione.

Il referto viene consegnato in busta chiusa solo all'interessato, previo accertamento della sua identità, o a persona delegata dall'interessato tramite compilazione dell'apposita delega, previo accertamento della sua identità.

Refertazione on line

Il referto, dietro richiesta e rilascio di specifico consenso scritto da parte dell'interessato a seguito di presa visione dell'apposita informativa, può essere consultato e scaricato dall'apposita sezione del sito internet del laboratorio tramite accesso con le credenziali (username e password) fornite al momento dell'adesione al servizio.

Pagamento delle prestazioni

Le tariffe delle prestazioni sono disponibili presso la segreteria. Il pagamento delle prestazioni deve essere effettuato al momento dell'accettazione e può essere effettuato, oltre che in contanti, con carta di credito o tessera bancomat.

Informazioni e comunicazioni

Presso la segreteria è disponibile del materiale informativo contenente informazioni dettagliate relative a: le prestazioni erogate, le procedure relative all'accesso, le modalità di preparazione al prelievo e di raccolta dei campioni, le tariffe applicate, i tempi e le modalità di consegna dei referti. Il personale fornisce tutte le informazioni direttamente o telefonicamente durante l'orario di apertura.

Il personale sanitario laureato responsabile del laboratorio di analisi è a disposizione dell'utenza, durante l'orario di apertura, per fornire informazioni adeguate sul significato e i risultati degli esami; tali informazioni non possono costituire una diagnosi, di competenza del medico curante o specialista. Tutti i colloqui tra il personale sanitario e il paziente sul significato e i risultati degli esami si svolgono nel rispetto della riservatezza in locale riservato a porta chiusa.

Gli utenti possono chiedere presso la segreteria copia della propria documentazione sanitaria (referti) anche a distanza di tempo dall'esecuzione delle prestazioni. La documentazione viene consegnata, entro tre giorni dalla richiesta, in busta chiusa solo all'interessato previo accertamento della sua identità o a persona delegata dall'interessato tramite compilazione di apposita delega, previo accertamento della sua identità.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

CENTRO ANALISI nell'erogazione del servizio si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza ed imparzialità: a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi senza alcuna distinzione e discriminazione; a tutti gli utenti è assicurato da parte del personale un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto, tutelando la privacy, rispettando la dignità personale e le condizioni di fragilità;
- continuità: agli utenti sono assicurate la continuità e la regolarità del servizio offerto;
- assistenza: il personale è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere al servizio offerto nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sull'accesso alla documentazione sanitaria;
- diritto di scelta: ogni utente ha diritto di scegliere la struttura alla quale rivolgersi;
- partecipazione: agli utenti è garantita la possibilità di collaborare con osservazioni, suggerimenti e reclami alla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio offerto;
- diritto alla privacy: è assicurato il rispetto della privacy tramite l'applicazione di apposite linee di comportamento;
- efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia, l'efficienza ed il continuo miglioramento della qualità dei servizi adottando le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi e tramite un uso ottimale delle risorse senza sprechi e costi inutili.

3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Missione, politica, obiettivi e sistema di gestione per la qualità

CENTRO ANALISI svolge attività di analisi di laboratorio allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie dei pazienti e la tutela della salute degli stessi.

CENTRO ANALISI si pone quali obiettivi fondamentali:

- la soddisfazione degli utenti e delle parti interessate;
- il miglioramento continuo della qualità del servizio;
- il rispetto dei requisiti normativi e contrattuali.

CENTRO ANALISI si impegna a:

- soddisfare i requisiti definiti dalla Regione Toscana per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture sanitarie;
- stabilire, attuare e mantenere un sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma ISO 9001 migliorandone con continuità l'efficacia allo scopo di fornire con regolarità un servizio che ottemperi ai requisiti degli utenti e a quelli normativi applicabili;
- perseguire la soddisfazione degli utenti tramite l'applicazione efficace del sistema di gestione per la qualità, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti normativi e contrattuali.

CENTRO ANALISI si impegna, inoltre, ad adottare misure volte a mitigare l'impatto delle proprie attività sul cambiamento climatico e il possibile impatto di tale cambiamento sulla conformità del servizio offerto.

CENTRO ANALISI, nell'ambito della strategia aziendale di governance clinica per il miglioramento continuo della qualità del servizio, si impegna a garantire:

- l'uniformità di accesso alle prestazioni, tramite la definizione dell'organizzazione del servizio tesa a garantire la possibilità a tutti gli utenti di usufruire dello stesso secondo criteri di equità e tramite modalità semplici ed adeguate;
- la qualità tecnica delle prestazioni, tramite l'impiego di operatori in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e adeguatamente formati, l'utilizzo e la manutenzione di strumentazione e materiale tecnologicamente adeguati ed aggiornati, l'esecuzione di controlli interni della qualità analitica e la partecipazione a programmi di valutazione esterna della qualità analitica;
- la qualità organizzativa, tramite la pianificazione e l'attuazione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione, quali il riesame e la pianificazione delle attività, il monitoraggio dei processi di erogazione del servizio, la rilevazione e la risoluzione delle eventuali non conformità, l'analisi dei dati e la pianificazione di azioni di miglioramento;
- la sicurezza degli operatori e degli utenti, tramite il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente;
- la valorizzazione professionale degli operatori, tramite la pianificazione e l'effettuazione delle necessarie attività di formazione e aggiornamento, il coinvolgimento degli stessi nella pianificazione e attuazione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità e la promozione del ruolo fondamentale degli stessi nel monitoraggio dei risultati delle attività svolte ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio;
- la tutela dei diritti e la soddisfazione degli utenti, tramite il rispetto della normativa sulla tutela della privacy, la messa a disposizione degli utenti di materiale informativo sul servizio, la gestione dei reclami e delle osservazioni e l'effettuazione di specifiche indagini sul livello di soddisfazione degli utenti.

CENTRO ANALISI si impegna a pianificare ed attuare i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità del servizio;
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;

e a mettere a disposizione tutte le risorse umane, tecnologiche e strutturali necessarie.

Risorse umane

Tutti i ruoli e le posizioni funzionali sono ricoperti da personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni sanitarie sono erogate nel rispetto delle competenze riconosciute dalla normativa vigente. Il personale è coinvolto con continuità in attività di formazione e aggiornamento.

Risorse strutturali e tecnologiche

La struttura dispone di appositi e distinti locali per il prelievo e l'esecuzione delle analisi e di appositi spazi e locali destinati all'attesa, all'accettazione e alle attività amministrative come previsto dalle norme vigenti. La struttura è in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di caratteristiche ambientali e di accessibilità, prevenzione incendi, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

La strumentazione presente è tecnologicamente tra le più avanzate e, al fine di garantirne sempre la massima efficienza, è sottoposta a regolari interventi di manutenzione e al necessario aggiornamento.

Qualità analitica

Il laboratorio di analisi, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati analitici, applica sistematicamente un programma di controllo interno della qualità analitica e partecipa con regolarità a programmi di valutazione esterna della qualità analitica.

Gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente

È strutturata la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente; tale organizzazione è coerente con le politiche regionali e le linee operative definite dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

L'organizzazione definisce annualmente il piano aziendale delle azioni per la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente e una relazione di sintesi sulle attività realizzate e i risultati raggiunti.

Sono in uso strumenti di identificazione, analisi, valutazione e prevenzione del rischio clinico, coerenti con gli indirizzi forniti dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

La qualità e la sicurezza delle prestazioni sanitarie è assicurata implementando le buone pratiche regionali e le raccomandazioni ministeriali pubblicate e di pertinenza.

Assicurazione

È presente un'idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera, parametrata al volume di attività complessivamente svolta.

Polizza Generali n. 450134612

Responsabilità civile verso terzi: massimale per sinistro 1.000.000,00 euro; massimale per anno 3.000.000,00 euro; franchigia per sinistro 1.000,00 euro.

Responsabilità civile verso prestatori di lavoro: massimale per sinistro 2.000.000,00 euro; massimale per anno 2.000.000,00 euro.

Sicurezza

Sono rispettate le norme vigenti in materia di caratteristiche ambientali e di accessibilità, protezione antincendio, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche. Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme vigenti, con particolare riferimento al d.lgs. 81/2008.

Attenzione all'utente

CENTRO ANALISI si impegna a:

- garantire la possibilità del contatto del cittadino con l'azienda durante l'intero orario di apertura della struttura;
- garantire il diritto del paziente ad avere informazioni sul proprio stato di salute e ad accedere alla propria documentazione sanitaria;

- facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni e a ridurre le barriere di comunicazione o di altro genere che possono influenzare negativamente la possibilità di fruizione del servizio;
- assicurare la privacy degli utenti durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni e la riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente sul proprio stato di salute;
- garantire l'implementazione delle misure di sicurezza per la tutela dei dati personali allo scopo di garantire che il relativo trattamento avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità personale, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale degli utenti;
- garantire il comfort ambientale al fine di migliorare la qualità della permanenza degli utenti presso la struttura;
- tutelare gli utenti in condizioni di fragilità o appartenenti alle categorie a rischio psico-fisico;
- attuare le misure previste per la gestione del rischio clinico e la tutela della sicurezza del paziente;
- garantire la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenze o di eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici) per l'intero orario di apertura della struttura.

Sistema per l'equità di accesso

È sviluppato un sistema per la riduzione delle differenze all'accesso ai servizi e la tutela dei cittadini fragili (es. soggetti di età avanzata, pazienti pediatrici, pazienti con disabilità o particolari problematiche) o appartenenti alle categorie a rischio (es. ipovedenti, sordomuti).

Prelievi a domicilio

In caso di particolare difficoltà od impossibilità dell'utente a recarsi presso la sede del laboratorio per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo è possibile richiedere l'esecuzione del prelievo (o del ritiro del campione) a domicilio da parte del personale addetto del laboratorio. La richiesta può essere effettuata telefonicamente presso la segreteria del laboratorio comunicando i propri dati e gli esami richiesti.

Delega per il ritiro del referto

I referti possono essere ritirati presso la segreteria del laboratorio da persona delegata dall'interessato tramite presentazione dell'apposita delega firmata dall'interessato stesso.

Refertazione on line

L'utente può richiedere l'adesione al servizio di refertazione on line, tramite il quale il referto, dietro richiesta e rilascio di specifico consenso scritto a seguito di presa visione dell'apposita informativa, può essere consultato e scaricato dall'apposita sezione del sito internet del laboratorio tramite accesso con le credenziali (username e password) fornite al momento dell'adesione al servizio.

Eliminazione delle barriere architettoniche

La struttura soddisfa i requisiti strutturali previsti in materia di barriere architettoniche; l'accesso degli utenti alla segreteria per l'accettazione e la consegna dei referti e alla sala prelievi per l'esecuzione del prelievo è privo di barriere architettoniche.

Accesso dell'accompagnatore e/o presa in carico da parte del personale della struttura

In caso di necessità di accompagnamento è consentito l'accesso alla sala prelievi anche all'accompagnatore; in caso di assenza di un accompagnatore la persona viene accompagnata da personale della struttura per l'intero tempo di permanenza nella stessa.

Superamento delle barriere linguistiche e culturali

Al fine di migliorare la comunicazione con gli utenti e facilitare l'accesso alle prestazioni degli stessi in presenza di barriere linguistiche, presso la segreteria è disponibile del materiale informativo in inglese; inoltre è attivo un servizio di mediazione linguistica tramite la reperibilità diretta o telefonica di persone in grado di interagire con gli utenti in inglese e/o altre lingue. In caso di presenza di barriere culturali il personale informa l'interessato delle modalità di accesso e di esecuzione delle prestazioni e raccoglie le richieste/esigenze espresse dallo stesso per poter trovare le soluzioni adeguate al superamento delle suddette barriere (es. disponibilità di personale dello stesso sesso del paziente o indirizzamento verso altra struttura sanitaria).

Impegni e standard di qualità del servizio

CENTRO ANALISI si impegna verso gli utenti a soddisfare gli standard definiti per la qualità del servizio. Nella seguente tabella sono indicati gli impegni verso gli utenti per la qualità del servizio, le evidenze e i relativi indicatori per il monitoraggio degli stessi, gli standard da raggiungere e i risultati dell'ultimo monitoraggio (relativo al 2025).

Ambito	Impegno	Evidenze	Indicatori	Standard	Risultato
Aspetti relazionali	Qualità dei rapporti tra gli utenti ed il personale	Rilevazione della percezione della cortesia e disponibilità del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale in accettazione	95%	98,25%
		Rilevazione della percezione della cortesia e disponibilità del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale sanitario	95%	97,67%
Informazione e comunicazione	Adeguatezza e chiarezza delle Informazioni fornite al paziente	Rilevazione della percezione delle informazioni fornite	Percentuale di pazienti che dichiarano di avere ricevuto informazioni adeguate dal personale in accettazione	95%	97,67%
		Rilevazione della percezione delle informazioni fornite	Percentuale di pazienti che dichiarano di avere ricevuto informazioni adeguate dal personale sanitario	95%	97,38%
		Rilevazione della percezione della chiarezza e adeguatezza del materiale informativo	Percentuale di pazienti che dichiarano che il materiale informativo è chiaro e adeguato	95%	97,96%
		Rilevazione della percezione della chiarezza delle informazioni ricevute dal personale sanitario	Percentuale di pazienti che dichiarano che le informazioni ricevute dal personale sanitario sono state chiare	95%	97,38%
	Rispetto della riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente	Rilevazione della percezione della riservatezza dei colloqui	Percentuale di pazienti che dichiarano i colloqui con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	95%	97,38%
Tempi, accessibilità, comfort e umanizzazione	Facilitazione delle modalità di accesso	Orario di apertura del front office (sportello e/o telefono)	Ore settimanali di apertura del front office (sportello e/o telefono)	36	42
	Rispetto dei tempi comunicati per la disponibilità dei referti	Rilevazione dei tempi di consegna del referto	Percentuale di referti disponibili entro i tempi comunicati al paziente	99,5%	100%
	Comfort ambientale	Rilevazione della percezione dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	95%	97,38%
	Equità di accesso	Presenza di programmi e azioni in merito all'equità di accesso ai servizi e alla tutela dei cittadini fragili e appartenenti a categorie a rischio psico-fisico	-	Sì	Sì
		Accesso fisico alla struttura da parte dei portatori di handicap	-	Sì	Sì

Tutela, ascolto e verifica	Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti	-	Sì	Sì
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che dichiarano ottima o buona l'assistenza ricevuta	95%	98,25%
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che raccomanderebbero ad amici e parenti il servizio	95%	98,25%
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Livello di soddisfazione sulla qualità complessiva del servizio	80%	95,52%
	Gestione dei reclami degli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per la presentazione di reclami da parte degli utenti e per la gestione degli stessi	-	Sì	Sì
		Rilevazione dei reclami	Percentuale di reclami	< 0,5%	0%
		Gestione dei reclami	Percentuali di reclami cui è stato risposto entro i tempi stabiliti	95%	-

4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Monitoraggio degli impegni assunti e del raggiungimento degli standard di qualità definiti

CENTRO ANALISI attua una verifica periodica degli impegni assunti e del raggiungimento degli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i propri processi e migliorare il servizio offerto.

Monitoraggio della soddisfazione dell'utente

Per monitorare la soddisfazione degli utenti è predisposto un apposito questionario di indagine, in distribuzione presso la segreteria e in sala di attesa, nel quale l'utente può esprimere liberamente il proprio livello di soddisfazione sul servizio offerto ed eventuali osservazioni e suggerimenti.

Il questionario è definito con la finalità di rilevare la soddisfazione dell'utente in relazione ad aspetti quali:

- adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti;
- cortesia e disponibilità degli operatori;
- chiarezza del materiale informativo;
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni ricevute;
- rispetto della riservatezza;
- qualità complessiva del servizio.

I risultati dell'indagine sono periodicamente analizzati per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione al servizio, raccogliere segnalazioni e suggerimenti e individuare la necessità di eventuali azioni di miglioramento.

Osservazioni, suggerimenti e reclami da parte dell'utente

Gli utenti possono esprimere eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami direttamente presso la segreteria o tramite telefono, fax o e-mail; presso la segreteria è a disposizione apposita modulistica.

In caso di reclamo CENTRO ANALISI si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta entro al massimo trenta giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, specificando l'esito degli accertamenti compiuti, le eventuali azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.