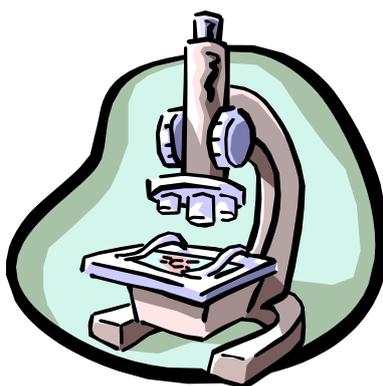


GUIDA AI SERVIZI

PUNTO PRELIEVI ESTERNO **LABORATORIO ANALISI BIOS s.r.l.** **ANCONA - Piazza Salvo D'Acquisto n. 36**

La Carta dei Servizi costituisce lo strumento di comunicazione ed interazione con i propri clienti (pazienti, familiari, medici invianti...) e rappresenta l'impegno specifico per una gestione sempre più efficiente, attenta e sensibile nei confronti dei propri ospiti.



<i>Stato delle revisioni del documento</i>		
Rev.	Data	Motivazione
00		Prima emissione documenti
01	13/10/22	Adeguamento Autorizzazione
02	31/10/23	Aggiornamento elenco esami

APPROVAZIONE

ORGANIGRAMMA

Direttore sanitario (Responsabile del laboratorio)

Dr.ssa Agostinelli Arianna

Prelievi

Bellisario Andrea - Surico Gabriele

Responsabile amministrativo

Sig.ra Alessandrini Francesca

Accettazione

Sig.ra Carbonari Asya

1. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

I diritti

- Il cliente ha diritto di essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana
- Il cliente ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. Ha inoltre il diritto di essere interpellato con il "Lei"
- Il cliente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente il personale del laboratorio
- Il cliente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad esami
- Il cliente ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture
- Il cliente ha diritto di ottenere che i risultati degli esami eseguiti rimangano segreti
- Il cliente ha diritto di proporre reclami che debbono essere considerati dal personale

I doveri

- Il cliente è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico
- L'accesso al laboratorio esprime da parte del cittadino cliente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario.

2. INFORMAZIONI SUL LABORATORIO

Il laboratorio analisi BIOS è classificato come laboratorio generale di base diretto dalla dott.ssa AGOSTINELLI ARIANNA -biologo- (specialista in biochimica e chimica clinica).

Altri collaboratori sono le dott.sse GRIFONE MAYRA e TESTASECCA VALENTINA (biologhe), la signora OLIVIERI ELISABETTA (tecnico di laboratorio), la dott.ssa RENZI ELEONORA (ostetrica), le signore PEZZOLESI ALESSIA, CARBONARI ASYA e STRAPPATO ALESSIA (segretarie), la dottoressa CASTAGNA VELINDA (infermiera)

Il PUNTO PRELIEVI ESTERNO del laboratorio è situato in Ancona - piazza Salvo D'Acquisto n. 36.

3. SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il laboratorio analisi BIOS è una SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA.

La signora ALESSANDRINI FRANCESCA è la responsabile della parte amministrativa nonché rappresentante dell'impresa.

4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

- L'accesso al laboratorio è consentito a tutti gli utenti.
- Le prestazioni sanitarie vengono accettate senza prenotazione, tranne per esami particolari (curva prolattina, tamponi vaginali, tamponi uretrali...)

5. ORARIO PER I PRELIEVI:

Per i prelievi si osserva il seguente orario:

dalle ore 7.30 alle ore 9.00 - da lunedì a sabato

A richiesta vengono eseguiti prelievi domiciliari a pagamento. Sono a pagamento i prelievi non richiesti dal medico nell'impegnativa (costo 15 €)

6. CONSEGNA REFERTI ED ORARIO PER IL RITIRO:

I risultati di alcuni esami eseguiti presso il laboratorio (es. emocromo, PT, HCG, esame urine, esami chimica-clinica...) vengono consegnati in giornata.

Gli esami di immunometria vengono consegnati dopo 3-4 gg.

Gli esami di batteriologia vengono consegnati dopo 3-4 gg.

I risultati degli esami eseguiti in service vengono consegnati dopo 3-4 giorni (al massimo 7 gg. per esami particolari).

I tempi di consegna vengono comunicati all'utente al momento del prelievo.

Al momento dell'accettazione vengono fornite all'utente le credenziali per accedere alla propria cartella on line e visualizzare i risultati delle analisi.

E' possibile ritirare i referti osservando il seguente orario:

da lunedì a sabato dalle 07.30 alle 10.30

7. PRESTAZIONI DEL LABORATORIO

Gli esami effettuabili presso il punto prelievi sono gli stessi che il laboratorio esegue:

- Analisi ematologiche e chimico cliniche
- Analisi batteriologiche
- Intolleranze alimentari

Il laboratorio offre i seguenti servizi:

- Analisi tossicologiche
- Analisi chimico-fisiche e batteriologiche su campioni di acqua
- Analisi batteriologiche su alimenti

Per effettuare le analisi, basta presentarsi direttamente allo sportello, muniti dell'impegnativa compilata dal medico curante.

Gli esami possono essere effettuati anche su richiesta verbale; in questo caso il cliente non ha diritto di usufruire delle agevolazioni del servizio sanitario nazionale, ma deve sostenere per intero il costo degli stessi.

A richiesta vengono eseguiti prelievi domiciliari a pagamento.

Su appuntamento si eseguono i seguenti esami:

- ◆ tamponi vaginali e cervicali, curva della prolattina,

Il laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste ricorrendo, per alcune analisi a bassa frequenza, alla consulenza di un laboratorio esterno.

8. MODALITA' DI PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

8.1. ACCETTAZIONE

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome e residenza
- Numero di tessera sanitaria e/o codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- Tipo della prestazione richiesta
- Quesito diagnostico
- Timbro e firma del medico
- Data

8.2. PRIVACY -Trattamento dei dati sensibili- Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi della D.Lgs.196/03, circa il trattamento dei dati sensibili.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

8.3. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni avverrà al momento dell'accettazione dopo l'inserimento dell'anagrafica ed il caricamento delle analisi (salvo diverse indicazioni ed esigenze). Automaticamente, per i non esenti, l'elaboratore emetterà la fattura con l'importo del ticket calcolato su ogni ricetta che non può contenere più di 8 determinazioni secondo la legge.

Le tariffe applicate per le prestazioni effettuate nell'ambito del SSN sono quelle contenute nel Tariffario Regionale e, quindi, i pazienti "Esenti" non pagano ed i non esenti sono soggetti al pagamento del solo ticket. Alle prestazioni effettuate privatamente, cioè il cui importo non supera il valore del ticket pari ad € 36,20, viene applicata una "Quota Servizio" per ogni ricetta, di importo pari a € 5,00.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento di assistenza medico specialista secondo le tariffe vigenti, fino alla ricorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con carta di credito o con bancomat.

Il personale amministrativo e di servizio è a disposizione per ogni chiarimento.

8.4. LISTE DI ATTESA

Generalmente gli esami vengono effettuati il giorno stesso dell'accettazione utente.

Alcuni esami particolari (ad esempio tamponi vaginali, cervicali ecc..) vengono svolti su appuntamento. Pertanto per tali esami è necessaria la prenotazione.

La prenotazione viene presa consultando il programma Calendar su PC

8.5. GESTIONE CODE

Le code vengono gestite con il sistema numerico di prenotazione. All'arrivo nel Laboratorio l'utente stacca il proprio tagliandino numerico e si accomoda in sala di attesa. Il personale di accettazione provvede a chiamare gli utenti seguendo la numerazione progressiva, nel rispetto della privacy dell'utente.

8.6. ESAMI URGENTI

Il punto prelievi esegue esami in urgenza quando:

- Il medico motivi nell'impegnativa le condizioni di urgenza

8.7. CAMPIONI NON IDONEI

Non si accettano i seguenti campioni:

- urine ed altri materiali biologici per esami colturali in contenitori non sterili;
- campioni di urine e feci di quantità inferiore a quanto necessario per l'esame;
- campioni di urine raccolti prima della mattinata prevista per il prelievo;
- campioni di feci raccolti da più di 1 giorno e non conservati in frigo;
- campioni non identificati o non accompagnati da specifica richiesta completa di tutte le informazioni necessarie per l'accettazione;
- campioni confezionati in contenitori errati/non idonei;
- contaminazione del contenitore;
- non idoneità dei contenitori rispetto alle norme di sicurezza
- campioni coagulati;
- campioni emolizzati (se non è possibile ripetere il prelievo si segnala l'emolisi nel referto)

In questi casi il personale contatta il cliente per invitarlo a riportare un nuovo campione o a ripetere il prelievo.

8.8. TRASMISSIONE ORALE DEI RISULTATI

Ai pazienti vengono trasmessi oralmente solamente i risultati delle seguenti analisi:

- PT E INR
- GLICEMIA
- N° GLOBULI ROSSI, GLOBULI BIANCHI, EMOGLOBINA E PIASTRINE
- Esito test rapido per Streptococco da tampone faringeo

I risultati vengono riferiti solo ed esclusivamente dopo aver identificato, tramite i dati anagrafici in nostro possesso (data di nascita e indirizzo) l'interlocutore quale paziente in questione.

Al paziente viene quindi richiesto di ripetere i valori appena dettati in modo da assicurarsi dell'esatta comprensione degli stessi.

Qualsiasi risultato considerato allarmante, una volta confermato, viene riferito oralmente direttamente al medico curante del paziente.

Solo in caso di irreperibilità del medico, e qualora la situazione lo richieda, viene avvertito direttamente il paziente.

8.9. IMPEGNATIVE

Le impegnative inerenti le prestazioni rese in libera professione sono trattenute dalla struttura il tempo utile per l'elaborazione dell'esame; una volta emesso il referto, vengono messe a

disposizione del paziente per il tempo utile di cinque giorni; decorso tale termine senza che il paziente ne chieda la restituzione, vengono distrutte.

9. PREZZI

I prezzi praticati sono quelli stabiliti dal vigente tariffario regionale.

10. PREPARAZIONE DEL PAZIENTE, MODALITA' DI PRELIEVO, RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE E PRESCRIZIONI PER IL PERIODO SUCCESSIVO AGLI ESAMI

MODALITA' PRELIEVO

Il paziente che deve sottoporsi al prelievo ematico deve essere digiuno da 8-10 ore. È permessa la sola assunzione di acqua.

Il sangue venoso viene prelevato dalle vene sottocutanee della regione anteriore del gomito.

In soggetti normali si usano aghi di diametro 21G; nei bambini o in soggetti con vene particolarmente piccole si usano aghi a farfalla 23G.

Verificare la corrispondenza fra etichette stampate ed esami richiesti e preparare il materiale necessario.

Indossare i DPI

Applicare il laccio emostatico e individuare la vena da pungere con un'ispezione accurata e/o una palpazione con la punta dell'indice.

In caso di vena difficile si può massaggiare il braccio dal polso al gomito.

Detergere la zona scelta con un batuffolo di cotone imbevuto di disinfettante. Non ripalpare la vena.

Prelevare la quantità di sangue necessaria utilizzando le provette vacutainer.

Qualora si utilizzi la siringa si preleverà la quantità corretta di sangue e la si suddividerà facendo attenzione a rispettare i livelli riportati sulla provetta.

Le provette contenenti anticoagulanti vanno mescolate lentamente per inversione.

Durante il prelievo il cliente deve stare in posizione comoda con la schiena appoggiata e il braccio ben disteso.

Se la persona è particolarmente sensibile è opportuno metterla in posizione supina.

Eseguito il prelievo si raccomanda al paziente di premere sul punto del prelievo per circa due minuti tenendo il braccio disteso. Si raccomanda al paziente di sostare momentaneamente presso il Laboratorio onde prevenire o eventualmente poter gestire eventuali svenimenti.

A garanzia del confort del paziente, i prelievi vengono eseguiti in una apposita sala provvista di lettini. A rispetto della privacy, la sala prelievi è separata completamente dalla sala attesa.

A garanzia del confort del paziente, i prelievi vengono eseguiti in una apposita sala provvista di lettini. A rispetto della privacy, la sala prelievi è separata completamente dalla sala attesa.

ESAME DELLE URINE

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Il recipiente da utilizzare può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

URINOCOLTURA

Il paziente deve aver cessato terapia antibiotica da almeno 5 giorni.

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Procedere come segue:

- eseguire un'accurata pulizia locale;
- scartare le prime gocce di urina;
- raccogliere le urine della prima minzione del mattino (o almeno 3 ore dopo l'ultima minzione) direttamente nel contenitore avendo cura di non toccare le pareti interne;
- richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.
- Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

URINE PER MICROALBUMINURIA

Il paziente deve raccogliere il campione di urine del primo mattino.

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

RACCOLTA DELLE URINE DELLE 24 ORE

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere ritirato in laboratorio.

Per eseguire la raccolta:

- scartare la prima urina del mattino;
- raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.
- Il contenitore va conservato al fresco (in frigo) per tutto il tempo della raccolta.
- Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

FECI: ESAME PER LA RICERCA DEI PARASSITI,

Raccogliere una piccola quantità di feci (una noce) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta).

Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

FECI PER LA RACCOLTA DEL SANGUE OCCULTO

Raccogliere una piccola quantità di feci (una noce) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta).

Il campione non deve essere contaminato da urina.

L'esame è specifico per il sangue umano, quindi non è necessaria alcuna dieta mentre è opportuno evitare il periodo mestruale.

Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

FECI: ESAME COLTURALE (COPROCOLTURA)

Il paziente deve aver cessato terapia antibiotica da almeno 5 giorni.

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio. Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

FECI: ESAME PER LA RICERCA DI ROTAVIRUS E ADENOVIRUS

Raccogliere una piccola quantità di feci (una noce) e porla nel contenitore

Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

TAMPONE FARINGEO, AURICOLARI

Il paziente deve aver cessato terapia antibiotica da almeno 5 giorni ed essere digiuno (tampone faringeo)

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

TAMPONE URETRALE

Prendere l'appuntamento con il laboratorio.

Il paziente deve aver cessato la terapia antibiotica da almeno 5 giorni

E' necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

TAMPONE VAGINALE

Prendere l'appuntamento con il laboratorio.

La paziente deve aver cessato terapia antibiotica da almeno 5 giorni e nel giorno precedente l'esame non deve avere rapporti e non deve eseguire lavande vaginali

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

PROVA IMMUNOLOGICA DI GRAVIDANZA (SU URINA)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.

ACIDO VANILMANDELICO/CATECOLAMINE URINARIE

Il paziente deve raccogliere le urine delle 24 ore.

Prima dell'inizio della raccolta versare nel contenitore 10ml di acido cloridrico.

Per l'acido vanilmandelico si deve seguire, a partire dalle 48 ore precedenti l'inizio della raccolta una dieta priva di banane, vaniglia, cioccolato, caffè tè agrumi.

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

ALDOSTERONE/CORTISOLO URINARI

Il paziente deve raccogliere le urine delle 24 ore.

Prima dell'inizio della raccolta versare nel contenitore 10g di acido borico.

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

SCOTCH TEST

Applicare al mattino, prima della pulizia e della defecazione, per pochi secondi dello scotch trasparente allo sfintere del paziente e incollarlo ben disteso su un vetrino pulito

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.

PAP-TEST

Prendere l'appuntamento con il laboratorio.

Il prelievo va eseguito fra l'undicesimo ed il ventunesimo giorno del ciclo mestruale.

La paziente per potersi sottoporre al prelievo non deve avere rapporti e non deve eseguire lavande vaginali nelle 24 ore precedenti l'esame,

Nessuna prescrizione per il periodo successivo agli esami.