



L.A.B. S.R.L.
LABORATORIO ANALISI CLINICHE
Via Mario Nicoletta, 31 – 88900 CROTONE

CARTA DEI SERVIZI

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei Servizi regola i rapporti tra l'utente ed il Laboratorio di analisi cliniche L.A.B. S.R.L.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute ed attribuisce all'utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro Qualità.

La presente Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari" sebbene essa non sia riferita alle strutture private circa i loro doveri nei confronti dell'utenza ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della Qualità dei servizi loro offerti.

Ciò al fine di perseguire la soddisfazione del Cliente nell'ambito del miglioramento continuo, mediante l'evidenza documentate delle caratteristiche organizzative e di Qualità dei servizi erogati dal Laboratorio.

In questo modo è anche possibile porre il Cliente nella condizione di valutare la Qualità dei servizi erogati rispetto agli standard dichiarati.

2 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi da parte di "L.A.B. S.R.L.", si uniforma progressivamente ai seguenti principi sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali;
- **imparzialità:** nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale, umano;
- **continuità:** i servizi sono erogati con continuità nel tempo;
- **diritto di scelta:** ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;

- **partecipazione:** all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente e dal regolamento adottato dalla Struttura.
- **efficienza ed efficacia:** il servizio è reso in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni.
- **soddisfazione degli utenti:** il Laboratorio effettua indagini sulla soddisfazione dell'utente mediante questionari e/o interviste dirette, attenzionando le segnalazioni ed i suggerimenti emersi.

Il Laboratorio Analisi Cliniche L.A.B. S.R.L. adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3 I NOSTRI SERVIZI

⇒ Il Laboratorio è aperto al pubblico dalle 07.30 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì e, dalle 07.30 alle 12.00 il sabato.

⇒ I prelievi si effettuano di norma dalle 07.30 alle 10.30 ma, in casi di necessità, si potranno effettuare in qualsiasi orario di apertura, previo accordo con il Responsabile del Laboratorio.

È possibile eseguire anche prelievi domiciliari nei casi in cui l'utente non può deambulare. La prenotazione si effettua il giorno precedente od in casi urgenti, anche nella stessa mattinata entro le ore 09.00.

- ⇒ I campioni biologici, non appena eseguito il prelievo o consegnati in laboratorio, vengono smistati ai settori specializzati per essere preparati per la fase analitica. La tempestiva preparazione per la esecuzione delle analisi subito dopo il prelievo è garanzia di sicurezza di Qualità in quanto molte analisi sono instabili e possono dar luogo a risultati errati se analizzati dopo molte ore dal prelievo.
- ⇒ I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, di norma entro due giorni dal prelievo, alcuni esami sono pronti alla consegna il giorno stesso escluso gli esami particolarmente complessi. È possibile ritirare i referti la mattina dalle ore 10.45 alle ore 13.00 da lunedì a venerdì e dalle ore 10.45 alle ore 12.00 il sabato, il pomeriggio dalle ore 16.30 alle ore 17.30 da lunedì a venerdì. I referti si possono anche consegnare tramite servizio postale, e-mail o servizio "REFERTI ONLINE", per offrire gratuitamente la possibilità, sia all'assistito che al medico, di consultare, memorizzare e stampare i referti recenti e storici tramite il rilascio di credenziali rilasciate al momento dell'accettazione previa richiesta ed autorizzazione del paziente. I server che contengono tale banca dati sono severamente protetti con adeguati firewall che impediscono l'accesso e/o intrusione a qualsiasi soggetto interno o esterno non autorizzato.
Il laboratorio si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista.
- ⇒ Il referto specifica per ogni indagine effettuata il metodo, l'unità di misura, ove applicabile, i valori normali. Alcune analisi di particolare rilievo sono rappresentate da grafici ed elaborati che vengono allegati al referto. Al fine di assicurare l'obbligo di controllo della Qualità delle prestazioni erogata (D.L. 517/93) il Laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna di Qualità: **(RIQAS)** per indagini di Chimica clinica, Immunometria, Ematologia, Coagulazione. Svolge inoltre programmi di Controllo Interno di Qualità mediante standard di riferimento.
- ⇒ Il laboratorio si impegna a rendere pubbliche le tariffe del SSN, quelle libero professionali e gli eventuali ticket, mettendo a disposizione degli utenti l'elenco delle prestazioni con i relativi prezzi.
- ⇒ La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi. La strumentazione viene pertanto spesso aggiornata.
- ⇒ Il laboratorio ha realizzato una sala di attesa dotata di un adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi ed un sistema di "elimina code" mediante numerazione degli accessi con display.
- ⇒ Il Laboratorio ha altresì dedicato due locali per il prelievo per consentire il rispetto della privacy dell'utente, nonché servizi igienici distinti per il personale interno, per l'utenza e per i disabili.
- ⇒ La struttura è dotata di un generatore di corrente che consente l'espletamento del lavoro, senza interruzione, anche in caso di BLACK-OUT elettrico per la maggior parte delle attrezzature e di un generatore di corrente per l'intero Laboratorio.
- ⇒ Il Laboratorio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti mediante l'osservazione diretta, l'uso di questionari e promuovendo la esternalizzazione dei reclami. I risultati di tali indagini sono oggetto di riesami periodici da parte della Direzione.
- ⇒ Il Laboratorio ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.

- ⇒ Tutte le procedure di Qualità della struttura sono inserite in un "Manuale Qualità" che il laboratorio mette a disposizione dei clienti/utenti.
- ⇒ Il laboratorio ha conseguito la certificazione del proprio sistema qualità, secondo la norma ISO 9001 (ed. 2000) nel settembre del 2004 ed aggiornato secondo la norma ISO 9001 (ed. 2008) nel settembre 2009.
- ⇒ Il Laboratorio si impegna a diffondere la presente "Carta dei Servizi" presso gli utenti.

4 GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo disponibile presso la funzione Accettazione.

Il Personale del Laboratorio facilita e supporta l'esternalizzazione del reclamo.

Il Personale del Laboratorio provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione.

Negli altri casi il Responsabile del Laboratorio predisponde l'attività istruttoria e l'utente riceverà risposta scritta entro un massimo di quindici giorni dal ricevimento del reclamo.

5 PRESENTAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio **LAB** nasce nel 1980 affermandosi da subito come centro di riferimento per l'elevata qualità dei risultati diagnostici a livello locale e regionale.

Nel 1982 il Laboratorio si trasferisce nell'attuale sede trasformandosi da S.A.S. a S.R.L. E' un laboratorio accreditato con il S.S.N. con settori specializzati in Chimica Clinica, Tossicologia, Ematologia, Microbiologia e Sieroimmunologia, operando nella metodica di Biologia Molecolare ormai da diversi anni e promuovendo la cultura della qualità a tutti i livelli, secondo gli standard dettati dalla norma ISO 9001 vision 2008, certificato dall'ente WCS (World Certification Services), fino a settembre 2013 e successivamente con SIQ -IQNET fino al 31/10/2016. Attualmente certificato UNI EN ISO 9001:2015, dal prestigioso Ente QS Quality Service.

Già dai primi anni di attività ha adottato metodiche e tecnologie riconosciute a livello internazionale, applicando le linee guida delle società scientifiche e collaborando con centri sanitari italiani e stranieri per la verifica dei risultati analitici ottenuti.

Ha volutamente scelto di concentrare in modo specifico la propria attività nella branca di laboratorio di analisi cliniche, finalizzata alla soddisfazione dell'utenza sia in termini di servizi che di attendibilità dei risultati, utilizzando attrezzatura di elevata qualità tecnologica costantemente aggiornata ed impegnando personale con esperienza ormai ultratrentennale nel settore.