

LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.
Viale Vittorio Veneto, n° 10
95127 - Catania

Laboratorio Analisi Cliniche
GIRLANDO E PARAVIZZINI S.n.c.
di G. Girlando e G. Paravizzini
Viale V. Veneto, n° 10 - 95127 Catania



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi. Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che la struttura sanitaria offre all'Utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, sotto parere professionale del medico specialista, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

La Carta dei Servizi vuole essere un patto fra la Struttura Sanitaria e l'Utente che esprime un bisogno di salute, una sorta di codice deontologico di servizio che presuppone impegni reciproci fra tutti gli attori coinvolti nel percorso di diagnosi: l'Utente, il malato, il personale medico/laboratoristico, i biologi, e tutti coloro che, a vario titolo, prestano la propria opera nella struttura.

La ringraziamo per la collaborazione che vorrà accordarci e siamo a Vostra disposizione per ogni chiarimento.

SOMMARIO

- ✓ **ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CONTATTI**
- ✓ **COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**
- ✓ **PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE**
- ✓ **STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL PUNTO DI ACCESSO**
- ✓ **PRINCIPI FONDAMENTALI DEL'ASSISTENZA SANITARIA**
- ✓ **CARTA DEI SERVIZI**
- ✓ **QUALITÀ**
- ✓ **MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
- ✓ **CONDIZIONI E MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI**
- ✓ **RECLAMI**
- ✓ **SODDISFAZIONE UTENTE**
- ✓ **TUTELA DELLA PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI**
- ✓ **ELENCO DELLE PRESTAZIONI, TEMPI DI CONSEGNA E VALORI NORMALI**

ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CONTATTI

Laboratorio Analisi Cliniche GIRLANDO E PARAVIZZINI s.n.c. di G. Girlando e G. Paravizzini

Sede Legale ed Operativa: Viale Vittorio Veneto, n° 10 - 95127 Catania

Partita IVA: **03593480818**

Direzione Sanitaria: **Dott. Giuseppe Girlando**

Orari di Apertura ed Erogazione del Servizio

GIORNO	ORARIO PRELIEVI	ORARIO CONSEGNA REFERTI
Lunedì	07:00 ÷ 11:00	10:00 ÷ 16:00
Martedì	07:00 ÷ 11:00	10:00 ÷ 16:00
Mercoledì	07:00 ÷ 11:00	10:00 ÷ 16:00
Giovedì	07:00 ÷ 11:00	10:00 ÷ 16:00
Venerdì	07:00 ÷ 11:00	10:00 ÷ 16:00
Sabato	07:00 ÷ 10:00	10:00 ÷ 11:00

Oltre alle prestazioni medico-laboratoristiche e di accoglienza-accettazione, il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** fornisce agli Utenti il servizio di assistenza e consigli con informazioni dettagliate sui servizi di laboratorio erogati, gli orari di erogazione delle prestazioni, sulle modalità di preparazione dell'esame diagnostico da effettuare, ecc., anche telefonicamente o telematicamente ai seguenti recapiti:

☎ **095.376039 -- 095.377196**
 ✉ **info@girlandoeparavizzini.com**
 🌐 **www.girlandoeparavizzini.com**

Presso il banco accettazione della Struttura Sanitaria è presente un operatore **Responsabili Relazioni col Pubblico**, garante di tutte le attività di informazione e comunicazione agli Utenti:

- di fornire informazioni sulla struttura, sulle attività e sul funzionamento dell'*Organizzazione* stessa, per agevolare gli Utenti nella conoscenza della macchina amministrativa e promuovere la semplificazione delle procedure burocratiche;
- di indicare all'utenza dove avviare, svolgere o controllare le pratiche amministrative e la informa sull'ufficio/settore o persona competente, indicandone l'ubicazione, gli eventuali recapiti, e i compiti;
- della correttezza delle informazioni fornite, in merito alla eseguibilità degli esami da parte dell'*Organizzazione*, alla disponibilità di poter effettuare prelievi a domicilio, alle tariffe applicate, agli orari di laboratorio, ecc.;
- della ricezione di eventuali reclami (scritti e orali).

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** è ubicato nel comune di **Catania**, al **civico 10** del **Viale Vittorio Veneto**.

COORDINATE: 37.516121 - 15.097459

**PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE****Presentazione della Struttura Sanitaria**

Il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** è una Struttura Sanitaria afferente alla *Struttura Consortile* **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.** che eroga servizi di medicina di laboratorio, di cui la Struttura Sanitaria stessa ne è proprietaria, fondata sui presupposti giuridici contenuti nel Decreto Assessoriale per la Sanità della Regione Siciliana n. 2674/09 che consente forme di associazionismo funzionale.

Le attività svolte nella Struttura Sanitaria, quale *Punto di Accesso* della Struttura Consortile **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, sono quelle relative alla fase pre-analitica e fase post-analitica:

- Accettazione
- Prelievo
- Trattamento campioni biologici
- Consegna di referti

La fase analitica (esecuzione di tutte le analisi) viene invece centralizzata E svolta presso i laboratori della Struttura Consortile siti in **Catania, Viale Vittorio Veneto, n°10**.

Presentazione della Struttura Consortile

Il Consorzio **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, presso la quale viene eseguita la fase analitica di erogazione del servizio, è una struttura consortile che si fonda sui presupposti giuridici contenuti nel Decreto Assessore per la Sanità n. 2674/09 che consente forme di associazionismo funzionale.

Scopo preciso della Struttura è il desiderio di mettere al servizio del Cliente tecniche diagnostiche all'avanguardia sia dal punto di vista concettuale che tecnologico, supportate dal consenso della Comunità Scientifica Internazionale, a garanzia di una elevata qualità del servizio offerto, nell'ottica di rendere sostenibile anche la determinazione di analiti a bassissima frequenza prescrittiva che, altrimenti, sarebbe impossibile determinare con i necessari ed indispensabili requisiti di qualità.

Ogni risorsa umana che entra ad operare nella Struttura è selezionata sulla base delle competenze specifiche possedute, dei titoli e/o delle esperienze lavorative sviluppate e delle attitudini che dimostrano in fase di selezione ad acquisire "la filosofia di lavoro", predisponendo altresì un adeguato periodo di addestramento ed un aggiornamento professionale continuo.

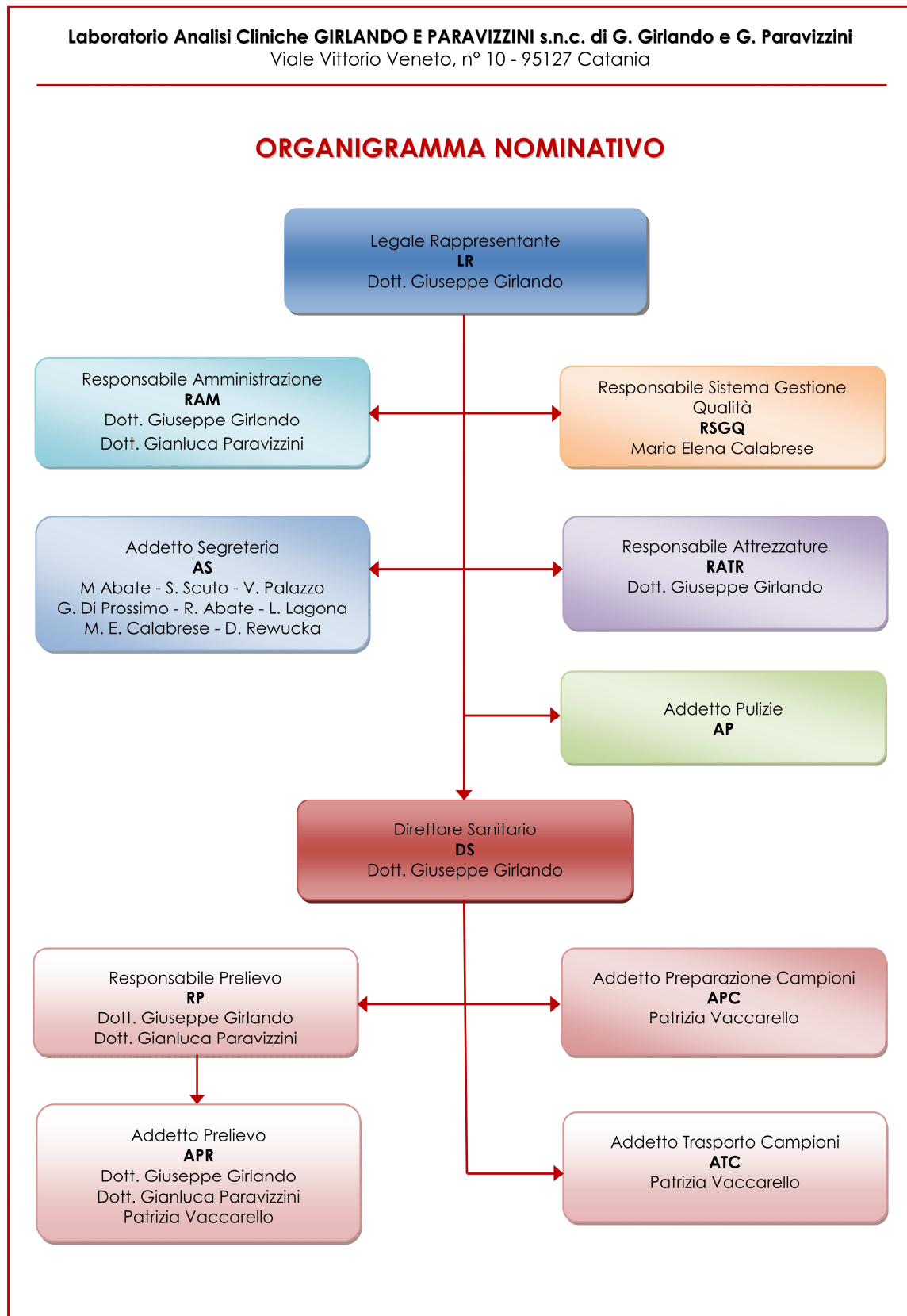
La Struttura Consortile, nel campo della medicina di laboratorio, vuole rappresentare un esempio concreto di centralizzazione di servizi fra strutture diverse ubicate diffusamente sul territorio, con innumerevoli vantaggi a favore degli Utenti del S.S.N.

Le attività svolte nei laboratori consorziati, *Punti di Accesso* alla Struttura Consortile, sono quelle relative alla fase di accettazione Utente, prelievo del campione biologico, fase pre-analitica e post-analitica, consegna referto.

La Struttura Consortile condivide e promuove la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale ed informa a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, dall'Unione Europea e da altri Enti rappresentativi.

Con altrettanta determinazione e spirito di servizio intende affrontare gli aspetti conoscitivi ed informativi concernenti l'evoluzione della medicina di laboratorio: il compito che si propone di svolgere in questo campo, sarà il metro di giudizio con il quale, ciascuno, potrà valutare la serietà e l'impegno profuso in questo innovativo ed altrettanto difficilissimo compito.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL PUNTO DI ACCESSO



PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASSISTENZA SANITARIA

Uguaglianza: gli Utenti devono accedere alle prestazioni del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** senza nessuna distinzione di condizioni individuali, sociali ed economiche.

Equità: a tutti gli Utenti deve essere garantita parità di accesso in rapporto a uguali bisogni di salute. Questo è il principio fondamentale che ha il fine di superare le disuguaglianze di accesso degli Utenti alle prestazioni sanitarie. Per la sua applicazione è necessario:

- garantire a tutti qualità, efficienza, appropriatezza e trasparenza del servizio e in particolare delle prestazioni;
- fornire, da parte del medico, biologo e operatore sanitario, una comunicazione corretta sulla prestazione sanitaria necessaria per l'Utente e adeguata al suo grado di istruzione e comprensione.

Partecipazione: gli Utenti e le loro Organizzazioni, possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti e la qualità dei servizi.

In particolare è garantito l'accesso alla documentazione relativa alle autorizzazioni ed alle valutazioni di cui l'Organizzazione si è dotata.

Viene altresì garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni degli Utenti.

Efficienza ed efficacia: l'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi erogati ed è orientata verso il criterio del miglioramento continuo, attivandosi costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Appropriatezza delle cure: partendo dal presupposto che il termine appropriatezza è la misura di quanto una scelta o un intervento diagnostico sia adeguato rispetto alle esigenze del paziente e al contesto sanitario, il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, si prefigge l'obiettivo di porre in essere interventi diagnostici appropriati volti al benessere dei propri Pazienti/Utenti nel momento in cui risponde il più possibile, relativamente al contesto in cui si colloca, ai criteri di efficacia, sicurezza ed efficienza. Si fa riferimento, in senso stretto, all'*appropriatezza clinica* (o *appropriatezza specifica*) che implica il fatto che la scelta fatta comporti benefici al paziente, creando il minor numero di effetti negativi.

Comunicazione ed informazione: le comunicazioni relative allo stato di salute degli Utenti sono fornite nel rispetto della dignità e del diritto alla riservatezza della persona. Ai pazienti viene fornita un'appropriatezza informazione sulle procedure diagnostiche necessarie nel caso considerato, sui possibili rischi e sulle relative alternative alle stesse, per consentire l'espressione autonoma e consapevole del proprio assenso o del proprio dissenso. Viene garantita la completezza e la chiarezza della documentazione sanitaria relativa allo stato di salute dell'Utente, dei trattamenti effettuati e dei risultati conseguiti.

Doveri del Paziente: il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** conta sulla collaborazione dei Pazienti rispetto alle seguenti semplici regole:

- tenere un abbigliamento ed un comportamento consono alla dignità del luogo di diagnosi;
- dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando la dovuta cortesia nei rapporti e ragionevolezza delle richieste;
- non usare il telefono cellulare all'interno degli ambienti del Punto di Accesso.

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi ha come obiettivo e scopo quello di rendere note le caratteristiche dei principali servizi che il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** ed il Consorzio offre alla propria utenza oltre che di definire i criteri di qualità e gli aspetti tecnico-operativi-gestionali che hanno una particolare importanza nella realizzazione del processo lavorativo necessario alla fornitura del servizio.

La carta dei servizi è, quindi, uno strumento informativo e di comunicazione con l'Utente attraverso la quale il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** promuove la collaborazione per un miglioramento continuo del servizio stesso. L'Utente, infatti, non è solo un utilizzatore del servizio di analisi, ma fondamentalmente è un protagonista del servizio stesso e, in quanto tale, contribuisce alla sua qualità nel tempo.

La carta dei servizi rappresenta altresì, il momento espositivo della politica che il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** intende interpretare nei confronti dei colleghi *Medici*, generici e specialisti, nella piena consapevolezza del ruolo sempre più preminente che assumerà la medicina di laboratorio con il potenziamento dell'assistenza territoriale e una maggiore e migliore attenzione alla cultura della prevenzione.

Nell'attuale contesto di trasformazione del Servizio Sanitario, il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** mantiene l'obiettivo di assicurare prestazioni di comprovata efficacia compatibilmente con le risorse tecnologiche, umane e finanziarie disponibili.

Tale obiettivo è perseguito soprattutto attraverso un'attenzione particolare alla centralità dell'Utente e attraverso il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

Per questo motivo è particolarmente importante puntare sulla soddisfazione dell'utenza, ponendo attenzione anche alla qualità percepita dai fruitori dei servizi del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, che si concretizza in quegli elementi che più di altri incidono sulle loro aspettative e valutazioni, quali:

- umanizzazione dei servizi e dei rapporti tra operatori e pazienti; a tale riguardo la relazione con il paziente deve essere caratterizzata dal rispetto, dalla cortesia e dalla disponibilità;
- informazione sulla diagnosi e sulle tecniche diagnostiche;
- conoscenza degli strumenti di tutela a disposizione dei cittadini quando si verifica un disservizio;
- rapidità con la quale il cittadino può comunicare con la struttura ed espletare le procedure che lo riguardano.

Attraverso la Carta dei Servizi gli utenti hanno l'opportunità di verificare se le prestazioni offerte dal servizio centralizzato vengono realmente eseguite nel rispetto quali /quantitativo degli standard prefissati.

Obiettivi principali del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** sono:

- 1) il miglioramento continuo dell'accuratezza e della precisione dei dati di laboratorio;
- 2) l'aggiornamento costante dei metodi analitici;
- 3) l'uso delle migliori e più moderne tecnologie disponibili sul mercato;
- 4) l'implementazione di esami innovativi;
- 5) l'esecuzione della più ampia gamma di test diagnostici;
- 6) il sostegno della consulenza professionale, integrata fra i diversi professionisti che collaborano con il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**;
- 7) il perseguimento di economie di scala a favore dei laboratori consorziati.

Miglioramento continuo dell'accuratezza e della precisione dei dati di laboratorio

L'accuratezza e la precisione dei dati di laboratorio rappresentano, per il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, uno dei pilastri imprescindibile sul quale costruire la propria politica della qualità.

Il perseguimento pratico di tali obiettivi viene ottenuto attraverso una rigorosa programmazione dei controlli di qualità interni e la partecipazione a diversi programmi VEQ, gestiti a livello

nazionale e internazionale, dal Consorzio **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, presso la quale viene eseguita la fase analitica di erogazione del servizio ed a cui il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** afferisce.

Il controllo costante dell'accuratezza e della precisione del dato analitico, consente di adottare tutti quegli accorgimenti tecnici e metodologici che dovessero rendersi necessari per determinare e mantenere lo scostamento del dato analitico entro range predeterminati.

Aggiornamento costante dei metodi analitici

La rapida evoluzione dei metodi analitici, riguardante anche l'esecuzione di metodiche consolidate, richiede costante attenzione agli aggiornamenti offerti dal mercato; una struttura di grandi dimensioni quali è il Consorzio **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, presso la quale viene eseguita la fase analitica di erogazione del servizio ed a cui il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** afferisce, accede facilmente alla conoscenza di tali innovazioni dato che riceve l'attenzione costante delle aziende produttrici leaders di mercato. La partecipazione ad una *Struttura Consortile* consente alle piccole e medie strutture di godere dei vantaggi di una struttura di grandi dimensioni, mantenendo l'identità personale con la consegna di propri referti ai propri clienti.

Uso delle migliori e più moderne tecnologie disponibili sul mercato

Mantenere costante l'aggiornamento tecnologico, per piccole realtà laboratoristiche risulta essere estremamente diseconomico in quanto comporta l'uso delle più moderne apparecchiature messe sul mercato per gestire grandi routine. La singola struttura, pur essendo disponibile a sopportare grossi sacrifici economici, risulta ugualmente impossibilitata ad accedere ad apparecchiature di altissimo livello dato che la mole analitica a disposizione non consente alla ditta produttrice e/o distributrice di ricavare i margini di profitto prefissati.

Il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, afferendo ad una *Struttura Consortile* di grandi dimensioni, quale è il Consorzio **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, ha di fatto superato tali problematiche assicurandosi costantemente quanto di meglio offre il mercato in fatto di innovazione tecnologica e, indirettamente, ha un facile accesso a tutte le migliori attrezzature che le vengono offerte, a costi per prestazione in linea con i costi di mercato.

Implementazione di esami innovativi

L'implementazione di esami innovativi richiede di base il verificarsi delle condizioni di seguito esposte:

- conoscenza dell'esistenza degli stessi esami innovativi;
- dotazioni strumentali utili al loro espletamento;
- adeguate competenze professionali;
- capacità di contestualizzazione clinica;
- possibilità di colloquio con la classe medica sulle innovazioni nel campo della medicina di laboratorio.

Tutte queste condizioni, nel loro insieme, sono accessibili soltanto a pochissimi professionisti dotati di collaboratori, strutture, attrezzature appositamente destinati a seguire l'evoluzione dei nuovi markers di laboratorio, a valutarne la reale utilità, a comprenderne il significato clinico, a proporle come possibilità di avanzamento e affinamento del momento diagnostico.

Il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** afferendo al Consorzio **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, presso la quale viene eseguita la fase analitica di erogazione del servizio, struttura di grandi dimensioni, è già in grado di spendere conoscenze professionali, dotazioni strumentali, competenze cliniche, per seguire con puntualità le innovazioni diagnostiche in un contesto di reale utilità clinica nonché confronto programmato con i medici di base e gli specialisti.

Esecuzione di un'ampia gamma di test diagnostici

Il Consorzio **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, presso la quale viene eseguita la fase analitica di erogazione del servizio ed a cui il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** afferisce, centralizzando le richieste dei singoli *Punti di Accesso*, raggiunge un numero di esami a bassa o bassissima incidenza prescrittiva, tale da giustificare l'acquisto preventivo dei reagenti necessari, con costi di esecuzione che, nella grande maggioranza degli esami richiesti, vanno a pareggio con la tariffa corrisposta e con tempi di esecuzione che rispondono alle esigenze del cliente. A tutto ciò va aggiunta la notevole considerazione professionale che acquisisce la struttura in seguito al soddisfacimento delle esigenze dell'Utente assistito.

Consulenza professionale a Medici generici e Specialisti

Il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** è oggi composto da professionisti fermamente convinti che il ruolo della diagnostica di laboratorio, o ancor meglio della medicina di laboratorio, non è solo e soltanto quello di consegnare "referti" ma anche quello di fornire, quando richiesto, un valido sostegno per arrivare ad una compiuta diagnosi.

La medicina di laboratorio, nello sterminato campo della patologia e della fisiologia umana, inferisce ragione per la quale il patologo clinico dovrebbe spaziare con puntualità di competenze dalla sierologia alla batteriologia, dall'ematologia alla biologia molecolare, con puntualità di conoscenze che spaziano dalle patologie usuali a quelle meno comuni o rare, a quelle di difficile inquadramento nosologico.

Un simile, ampio bagaglio di conoscenze, competenze ed esperienze in capo ad un singolo professionista rappresenta un fatto di difficile riscontro; più frequente è il caso che diverse competenze professionali, maturate in ambiti distinti, possano concorrere a supportare momenti diagnostici complessi.

Questo servizio, che costituisce certamente un rilevante valore aggiunto nell'ambito dell'offerta del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, vuole valorizzare ruolo e funzione della medicina di laboratorio, attraverso la possibilità di colloquio con i medici di base e specialisti, per fornire loro i suggerimenti che mature esperienze sono in grado di prospettare.

Il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, grazie anche al supporto fornito del Consorzio **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, presso la quale viene eseguita la fase analitica di erogazione del servizio, intende instaurare con la classe medica una nuova stagione di collaborazione, fattiva e propositiva, attraverso un confronto professionale che consenta di amalgamare le diverse esperienze, di attivare canali comunicativi rapidi e dedicati, di fungere da punto di riferimento per la discussione dei casi complessi; tutto ciò al fine di migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria complessivamente offerta dal nostro servizio sanitario.

Perseguimento di economie di scala a favore dei consorziati

L'affluenza di diverse Strutture Sanitarie al Consorzio **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, presso la quale viene svolta la fase analitica di erogazione del servizio ed a cui il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** afferisce, ha già significato il raggiungimento di un numero di prestazioni tali da consegnare un potere contrattuale significativo, al fine da ottenere le condizioni di fornitura pretese.

Ogni ulteriore crescita della *Struttura Consortile* ottenuta attraverso l'adesione di altre strutture, non può che significare ulteriori migliori condizioni, e ciò a vantaggio di tutti i consorziati.

QUALITA'

Il campo della qualità del servizio erogato è quello verso la quale il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** intende investire le sue maggiori e migliori energie.

La qualità rappresenta il codice genetico dal quale il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** nasce, ed intende crescere, sulla base della sentita esigenza, dell'avvertita necessità, di implementare la qualità in ogni momento operativo della propria attività di medicina di laboratorio.

La necessità di centralizzare i servizi è quella di coniugare alta qualità del dato analitico con ampiezza della tipologia analitica, nell'ottica di rendere sostenibile anche la determinazione di analiti a bassissima frequenza prescrittiva che, altrimenti, sarebbe impossibile determinare con i necessari ed indispensabili requisiti di qualità.

Pertanto la qualità, intesa come miglioramento continuo, diventa uno fra i principali obiettivi verso il quale sono indirizzati gli sforzi dell'alta Direzione del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**

Nella presente *Carta dei Servizi* sono raccomandati gli standard di qualità relativi ai fattori di:

- **assistenza, informazione, accoglienza e cortesia:** assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli Utenti al fine di valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** al miglioramento continuo. L'Organizzazione è consapevole del fatto che ascoltare l'Utente, fornirgli le dovute spiegazioni, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie ed indispensabili per offrire un buon servizio.
- **affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità:** affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per risultare nella qualità sostanziale del servizio. L'impegno del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli Utenti parti specifiche dei propri documenti tecnici che costituiscono parte integrante della presente *Carta dei Servizi*.
- **tutela degli utenti:** per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella *Carta dei Servizi*, gli Utenti possono presentare reclamo. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della *Carta dei Servizi*. La direzione effettua valutazioni per verificare il rispetto degli impegni assunti con la *Carta dei Servizi* e, in presenza di eventuali rilevanti inadempienze, assume le iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla presente *Carta dei Servizi*.

Sistema di Gestione per la Qualità

Il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** sviluppa ed implementa un **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** secondo i requisiti della Norma Internazionale **UNI EN ISO 9001**, relativamente alle attività di **"Erogazione di Servizi di Laboratorio Generale di Base con settori specializzati di Biochimica Clinica e Tossicologica con R.I.A., Microbiologia, Ematologia, ed Emocoagulazione e Biologia Molecolare"**, quale Punto di Accesso del Consorzio **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**

Il SGQ, oltre ad essere strumento ritenuto essenziale per il raggiungimento dell'eccellenza dei servizi offerti, consente di avere una direttrice comune organizzativa-gestionale tra la Struttura Sanitaria ed il Consorzio a cui la stessa afferisce, soprattutto per quelle *Procedure Operative* di fondamentale importanza per la standardizzazione dei processi, tale da far intendere la Struttura Sanitaria ed il Consorzio quale unica "Organizzazione", con obiettivi e strategie comuni.

L'esigenza della *Certificazione del Sistema Qualità* nasce dalla volontà di far "valutare" ad un Ente o Organismo di *Certificazione Internazionale* la conformità del proprio sistema organizzativo ai criteri riportati nelle norme ISO, a tutte le azioni di controllo indicate nei propri documenti della qualità (manuale, procedure, istruzioni, ecc.) e soprattutto, recepite, attuate e consolidate all'interno dell'azienda.

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Struttura Sanitaria, sviluppa ed implementa nella propria realtà un *Sistema di Gestione per la Qualità* in conformità alla Norma Internazionale **UNI EN ISO 9001**, relativamente alle attività di:

EROGAZIONE DI SERVIZI DI LABORATORIO GENERALE DI BASE CON SETTORI SPECIALIZZATI DI BIOCIMICA CLINICA E TOSSICOLOGICA CON R.I.A., MICROBIOLOGIA, EMATOLOGIA, ED EMOCOAGULAZIONE E BIOLOGIA MOLECOLARE

ed esattamente l'attività di accettazione, prelievo, trattamento dei campioni biologici e consegna referti, quale Struttura Sanitaria (Punto di Accesso) afferente alla Struttura Consortile **LABORATORI RIUNITI S.c.r.l.**, che si fonda sui presupposti giuridici contenuti nel Decreto Assessoriale per la Sanità della Regione Siciliana n. 2674/09 che consente forme di associazionismo funzionale.

L'Organizzazione adotta la presente *Politica per la Qualità*, ovvero mette in atto gli indirizzi e gli obiettivi che costituiscono l'opportunità strategica per perseguire la propria *mission* aziendale.

Mission

La Struttura Sanitaria, punta a mettere al servizio degli Utenti tecniche diagnostiche all'avanguardia sia dal punto di vista concettuale che tecnologico, supportate dal consenso della Comunità Scientifica Internazionale, a garanzia di una elevata qualità del servizio offerto, nell'ottica di rendere sostenibile anche la determinazione di analiti a bassissima frequenza prescrittiva che, altrimenti, sarebbe impossibile determinare con i necessari ed indispensabili requisiti di qualità.

Obiettivi

L'Organizzazione persegue la propria *mission* puntando al raggiungimento dell'eccellenza dei propri servizi offerti, su una più ampia esecuzione di prestazioni di medicina di laboratorio, quale efficace ed adeguato supporto medico diagnostico (preventivo, di controllo, di diagnosi, ecc.) per i Pazienti e per i loro Medici, di medicina generale e specialistica.

Indirizzi

La Direzione si impegna affinché gli *obiettivi* dell'Organizzazione, che portano al raggiungimento della *mission*, siano raggiunti nel rispetto dei seguenti principi:

- miglioramento continuo dei processi, dell'accuratezza e della precisione del dato diagnostico, allo scopo di accrescere sempre di più la qualità del servizio reso agli Utenti;
- aggiornamento costante dei metodi analitici per un uso delle migliori e più moderne tecnologie disponibili sul mercato;
- implementazione di esami innovativi ed ampia gamma di test diagnostici;
- sostegno professionale e collaborazione, fattiva e propositiva, alla classe medica e specialistica tale da consentire di amalgamare le diverse esperienze professionali, al fine di migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria offerta all'Utente;
- diffusione all'interno dell'Organizzazione della cultura della Qualità come patrimonio comune, promuovendo attività di motivazione, crescita professionale e coinvolgimento di tutto il Personale.

Strategia

La Direzione, assumendo come riferimento per le proprie scelte la *Mission* e la *Politica per la Qualità*, ad avvio implementazione del SGQ e, successivamente, in concomitanza dell'attività di Riesame del SGQ, fissa Obiettivi per la Qualità, specifici e misurabili.

Per ogni obiettivo per la qualità fissato, sono assegnati i termini temporali di raggiungimento, le responsabilità coinvolte e le risorse economiche e materiali a ciò necessarie. Lo stato di raggiungimento degli obiettivi per la qualità è monitorato attraverso la sorveglianza dell'andamento di opportuni *indicatori di prestazione* per essi definiti. Gli Obiettivi per la Qualità sono riesaminati annualmente in sede di Riunione di Riesame del SGQ da parte della Direzione.

La Direzione della Struttura Sanitaria designa il Rappresentante della Direzione per la Qualità (RDSGQ) e il Responsabile del Sistema Gestione Qualità (RSGQ).

La responsabilità dell'attuazione della *Politica per la Qualità* è della Direzione, la quale assicura che siano e si mantengano soddisfatti i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla Norma **UNI EN ISO 9001**.

Tra le responsabilità del RDSGQ vi è quella di riesaminare periodicamente l'idoneità della *Politica per la Qualità*, lo stato di raggiungimento degli obiettivi per la qualità e, in generale, la conduzione globale del SGQ. A tale scopo, è attuato un sistema di verifiche ispettive interne (*Self-Audit*), affidato ad una Società esterna di consulenza qualificata.

Legale Rappresentante (LR)

Rappresentante della Direzione per il SGQ (RDSGQ)

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**Accettazione Utenti ed identificazione campioni**

Durante gli orari riportati nel paragrafo precedente ed indicati in appositi cartelli affissi nella sala d'attesa della Struttura Sanitaria ed eventualmente comunicati telefonicamente da parte del personale di Segreteria, gli Utenti possono recarsi presso il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, per accedere al servizio.

Le richieste degli Utenti, racchiudono le richieste esplicite degli stessi e sono considerate un vero e proprio *Documento d'Ordine* dell'Utente che pertanto viene riesaminato al momento dell'Accettazione.

L'afflusso degli Utenti che intendono usufruire dei servizi del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** è regolato dalla priorità di accesso alla stessa.

L'Addetto Segreteria del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, controlla la completezza dei dati contenuti nella *prescrizione medica* e verifica la possibilità da parte dell'Organizzazione di eseguire le analisi richieste. Controlla che la *prescrizione* dell'Utente sia compilata in tutte le sue parti ed in caso di esenzione per patologia, invalidità o per tutti quei motivi che la legge definisce nei vari protocolli e nelle Gazzette Ufficiali, consulta i relativi documenti per stabilirne la conformità.

L'Addetto Segreteria, inoltre, richiede un documento di identità all'Utente, al fine di accertare l'identità, riportandone il numero sull'impegnativa e fa firmare la stessa all'Utente.

L'Addetto Segreteria, completata la fase di verifica dell'impegnativa, comunica all'Utente l'*informativa privacy*, distinta a seconda della prestazione specialistica richiesta, raccogliendone il consenso a mezzo di specifica modulistica.

Ottenuto il Consenso al trattamento dei propri dati da parte dell'Utente, l'Addetto Segreteria inserisce i dati anagrafici dello stesso nel sistema informatico gestionale in uso al Punto di Accesso (nel caso di nuovo Utente) o richiama l'anagrafica dall'archivio anagrafica pazienti del programma stesso (nel caso di Utente che ha già usufruito di prestazioni presso la Struttura Sanitaria e quindi già registrato) e, sia che l'Utente sia munito di ricetta, sia che desideri eseguire le prestazioni a pagamento, si procede a compilare la richiesta degli esami.

Qualora l'Utente volesse usufruire del **servizio di refertazione on-line** per la consegna del referto, l'Addetto Segreteria provvede ad attivare quanto riportato più avanti nel Capitolo "**Servizio di refertazione on-line**".

Fatto l'inserimento dei dovuti dati, l'Addetto Segreteria, consegna all'Utente il *Certificato di Accettazione* (foglio *ritiro referto*) e le etichette da apporre sui campioni, le quali riportano:

- l'indicazione del codice Utente (progressivo di accettazione);
- codice Punto di Accesso;
- data del prelievo;
- codice a barre;

ed invita l'Utente ad accomodarsi in sala di attesa, per dare seguito alla fase di prelievo biologico, sempre secondo l'ordine di arrivo.

Certificato di Accettazione

Tale certificato, oltre a certificare che l'Utente si è recato presso il Punto di Accesso per sottoporsi a prelievo, viene utilizzato dallo stesso quale documento per il ritiro del referto.

Nel *certificato di accettazione* sono riportati: la data e l'ora dell'accettazione, il codice di accettazione e storico-anagrafico di registrazione all'interno del data-base del programma gestionale, l'elenco delle prestazioni laboratoristiche richieste, l'importo inerente al costo delle prestazioni richieste e la data del ritiro.

Quando il referto non può essere ritirato dall'Utente interessato, è possibile che questo deleghi altro soggetto, tramite la compilazione dell'apposito campo contenuto nello stesso *certificato di*

accettazione. Al ritiro del referto, il Delegato dovrà presentare, oltre al certificato con il campo di delega debitamente compilato e firmato, un Documento di Riconoscimento in corso di validità al fine dell'accertamento dell'identità da parte dell'Addetto Segreteria.

Riconvocazione Utenti

Le motivazioni che possono richiedere la riconvocazione di un Utente, possono scaturire da problematiche tecnico/organizzative o da segnalazioni di Non Conformità durante il Processo Analitico.

In particolare, le cause maggiormente ricorrenti per la quale l'Utente potrebbe essere riconvocato, potrebbero essere:

- *Motivi Tecnici*: ritardata consegna alla *Struttura Consortile*, presso la quale viene effettuata la fase analitica, del reattivo necessario da parte del fornitore o il malfunzionamento di un particolare Strumento;
- *Motivi Organizzativi*: modifica della programmazione della seduta analitica da parte della *Struttura Consortile*, presso la quale viene effettuata la fase analitica;
- *Campione Insufficiente*: a causa di difficoltà nel prelievo il campione non risulta essere sufficiente;
- *Campione Mancante*: a causa di errori nell'accettazione della richiesta, errato o incompleto prelievo da parte dell'Addetto Prelievo;
- *Provetta Rotta*: durante la fase di centrifugazione;
- *Campione non Idoneo*: emolizzato, torbido, itterico e comunque tale da non permettere l'esecuzione del test richiesto.

Nel caso in cui i *Responsabili di Settore* della *Struttura Consortile*, presso la quale viene effettuata la fase analitica, per i succitati motivi, ritengano necessaria la rieffettuazione del prelievo, informano l'Addetto Segreteria del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** della necessità di riconvocazione dell'Utente. L'Addetto Segreteria contatta quindi l'Utente, comunicando la necessità di rieffettuare il prelievo presentandosi prima in segreteria per effettuare una nuova accettazione, senza oneri aggiuntivi. In questo modo il nuovo prelievo è ricodificato, ovvero avrà un nuovo codice Utente che riporta il progressivo del giorno della rieffettuazione del prelievo.

Consegna del referto

L'afflusso degli Utenti che accedono al Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** per il ritiro del referto è regolato dalla priorità di accesso alla stessa, secondo gli orari precedentemente indicati. La consegna del referto è effettuata dietro presentazione del Modulo Ritiro Referto (Certificato di Accettazione), consegnatogli precedentemente in fase pre-prelievo, accertandone l'identità a mezzo di richiesta di documento di riconoscimento e consegna il referto, già precedentemente validato e firmato dalle funzioni preposte, in busta chiusa.

Nel caso di delega per il ritiro referto, l'Addetto Segreteria controlla che il campo previsto nel certificato di accettazione sia correttamente compilato e firmato, verifica l'identità del delegato tramite la richiesta del documento di riconoscimento e consegna il referto, già precedentemente validato e firmato dalle funzioni preposte, in busta chiusa.

Servizio di refertazione on-line

Nel rispetto delle "Linee guida in tema di refertazione on-line", viene assicurata agli Utenti, da parte del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, la disponibilità di trasmissione del referto in modalità digitale utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Tale modalità di conoscibilità dei referti viene realizzata attraverso la modalità di ricezione del referto presso la casella di posta elettronica dell'interessato (Utente).

Si precisa che tale servizio di refertazione on-line in oggetto è da considerare del tutto distinto e autonomo dal Fascicolo Sanitario Elettronico, consistendo quest'ultimo nell'insieme delle

informazioni relative ai diversi eventi clinici (e, quindi, non solo quelle sui referti) occorsi ad un individuo durante la sua vita, messo in condivisione logica dai professionisti o organismi sanitari che assistono nel tempo l'interessato, al fine di offrirgli un migliore processo di cura.

La refertazione on-line non sostituisce le normali procedure di consegna dei referti, che restano, in ogni caso, disponibili in formato cartaceo, ai sensi e per gli effetti di legge, presso la Struttura Sanitaria dove è stata erogata la prestazione. L'Utente, infatti, può ritirare i referti in originale. Tale servizio on-line non si propone di sostituire la refertazione cartacea, bensì di anticiparla, fornendo un'anteprima dei referti, attraverso la visualizzazione e la stampa dei documenti stessi non appena questi siano resi disponibili dalla struttura erogatrice della prestazione sanitaria (Punto di Accesso).

Pertanto, tale modalità di consegna dei referti determina che il servizio deve essere considerato facoltativo per l'Utente, ovvero offerto con modalità tali da rendere possibile a quest'ultimo di potere comunque scegliere di ritirare il referto in formato cartaceo.

All'Utente viene consentito, infatti, di scegliere in piena libertà se accedere o meno al servizio di refertazione on-line, garantendogli in ogni caso la possibilità di continuare a ritirare i referti cartacei presso la struttura erogatrice della prestazione.

Qualora l'Utente abbia scelto di aderire al suddetto servizio di refertazione, gli viene altresì concesso, in relazione ai singoli esami clinici a cui si sottoporrà di volta in volta, di manifestare una volontà contraria, ovvero che i relativi referti non siano oggetto del servizio di refertazione on-line precedentemente scelto.

Tempi di consegna referto

Il Tempo di consegna del referto dipende dalla tipologia di esami richiesti.

La data di consegna, viene indicata all'Utente per iscritto nella *Ricevuta Ritiro Esami*. L'Elenco delle Prestazioni più avanti riportato, indica anche il tempo massimo previsto (in giorni lavorativi) in funzione del settore diagnostico ed alle metodiche utilizzate, per l'effettuazione della seduta analitica e consegna del referto.

CONDIZIONI E MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI

Condizioni dell'Utente per le diverse tipologie di prelievo

prelievo ematico

- ✓ è consigliabile sottoporsi a prelievo ematico nel corso della mattinata ed a digiuno. La determinazione di alcuni analiti, ed in particolar modo la glicemia e gli analiti inerenti il metabolismo dei grassi, necessita di un digiuno di almeno dodici ore;
- ✓ evitare un'intensa attività fisica nei giorni antecedenti il prelievo;
- ✓ evitare l'assunzione di farmaci poco prima del prelievo, ad eccezione di precise indicazioni del medico curante.

tampone cervico-vaginale

- ✓ al mattino, lavare i genitali soltanto con acqua;
- ✓ almeno i tre giorni antecedenti la data del prelievo sospendere l'applicazione di farmaci quali candele, ovuli ed antibiotici locali;
- ✓ è opportuno eseguire il prelievo nel periodo che intercorre tra l'8° ed il 16° giorno dall'inizio della mestruazione.

ricerca sangue occulto nelle feci

- ✓ il test è eseguito con metodo immunologico, pertanto non è richiesta alcuna dieta specifica poiché le perossidasi vegetali, la mioglobina e le emoglobine animali non umane non vengono rilevate con tale metodo;
- ✓ prima di raccogliere il campione è essenziale escludere eventuali sanguinamenti delle gengive e del cavo orale;
- ✓ è buona norma evitare di lavare i denti nei tre giorni antecedenti la raccolta del campione.

curva da carico di glucosio

- ✓ sottoporsi al 1° prelievo per determinare la glicemia basale (tempo 0);
- ✓ somministrare in laboratorio glucosio in relazione alle indicazioni di seguito specificate, salvo diverse indicazioni del medico curante: adulti 75 gr, donne in gravidanza 100 gr, bambini 1,75 gr/Kg;
- ✓ dopo la somministrazione di glucosio, sottoporsi a prelievo ematico a 30, 60, 90, 120, 180, 240 minuti salvo altre indicazioni del medico curante.

dosaggio ematico renina e/o aldosterone

- ✓ richiede due prelievi: 1° prelievo al mattino in ortostatismo (posizione eretta), 2° prelievo dopo circa due ore di clinostatismo (posizione orizzontale);
- ✓ otto giorni prima del prelievo, sospendere eventuali trattamenti terapeutici diuretici ed ipotensivi, nonché diete iposodiche. Qualora ciò non fosse possibile, è essenziale informare il medico curante al fine di una corretta valutazione del dato analitico.

Modalità raccolta campioni biologici

esame urine completo ed urinocoltura

- ✓ per la raccolta delle urine utilizzare esclusivamente gli appositi contenitori sterili reperibili in farmacia; per il solo "esame urine completo" non è necessario che il contenitore sia sterile;
- ✓ prima della raccolta, lavarsi con cura le mani ed i genitali esterni;
- ✓ aprire il contenitore facendo attenzione a non toccare la superficie interna del contenitore e del coperchio;
- ✓ eliminare il primo getto di urine, raccogliere le urine successive direttamente nel contenitore sterile, riempiendo il contenitore per circa metà del suo volume, chiudere il contenitore e conservare in frigorifero (4 °C) sino all'invio dello stesso presso il laboratorio che deve avvenire il più presto possibile;
- ✓ non raccogliere le urine della notte.

urine delle 24 ore

- ✓ per la raccolta delle urine delle 24 ore utilizzare esclusivamente gli appositi contenitori reperibili in farmacia;
- ✓ al mattino, non raccogliere l'urina della prima minzione. Iniziare la raccolta dell'urina dalla minzione successiva alla prima, fino al mattino seguente (fine raccolta). Nel corso della raccolta evitare di esporre il contenitore alla luce diretta ed a temperature elevate;
- ✓ per la determinazione del *ferro urinario* consigliamo effettuare due raccolte: una basale e l'altra dopo somministrazione di "Desferal", previa prescrizione del medico curante.

saliva

- ✓ utilizzare appositi contenitori sterili reperibili in farmacia;
- ✓ rimanere seduti comodamente con gli occhi aperti e con la testa leggermente reclinata in avanti;
- ✓ limitare i movimenti orofacciali per almeno 5 minuti;
- ✓ raccogliere la saliva che gocciola dal labbro inferiore nell'idoneo contenitore.

feci

- ✓ per la raccolta delle feci utilizzare esclusivamente l'apposito contenitore reperibile in farmacia;
- ✓ togliere il tappo dal flaconcino di raccolta ed immergere l'asticella collegata al tappo in vari punti del materiale fecale. L'aliquota del materiale necessario deve essere ottenuta immergendo l'apposita asticella nelle feci più volte;
- ✓ fare attenzione che la quantità di feci rimasta adesa all'asticella non sia eccessiva;
- ✓ riavvitare il tappo;
- ✓ inviare al laboratorio (nel frattempo conservare in luogo fresco);
- ✓ l'eventuale emoglobina umana presente nel materiale fecale non viene degradata ed il campione conservato in frigorifero può essere inviato al laboratorio anche in tempi successivi al prelievo del materiale (fino a 3 giorni);
- ✓ non è necessaria l'esclusione di alcun alimento dalla dieta;
- ✓ non è necessario seguire una dieta priva di carne.

cerotto anale di Graham per ossiuri (scotch test)

- ✓ non lavare né applicare talco e creme nella zona anale a partire dalla sera precedente il prelievo;
- ✓ la mattina, prima del prelievo, non defecare;
- ✓ far aderire il cerotto nella regione anale per un minuto;
- ✓ staccare il cerotto e farlo aderire su un vetrino portaoggetti;
- ✓ recapitare al più presto in laboratorio.

liquido seminale per test di fertilità ed esami batteriologici

- ✓ raccogliere il liquido seminale per masturbazione, direttamente in un apposito contenitore sterile, dopo accurata igiene dei genitali e dopo un periodo di astinenza sessuale non inferiore a tre e non superiore a cinque giorni;
- ✓ aprire il contenitore facendo attenzione a non toccare la superficie interna del contenitore e del coperchio con le mani ed evitare anche il contatto del pene con il contenitore;
- ✓ il campione deve essere consegnato in laboratorio entro 45 minuti dalla raccolta per esami di fertilità ed entro 60 minuti per esami batteriologici, ponendo molta attenzione a non sottoporre il campione ad eccessive variazioni di temperatura (non al di sotto di 15°C e non al di sopra di 36° C);
- ✓ evitare assolutamente metodi di raccolta con profilattici (per la presenza di sostanze immobilizzanti gli spermatozoi) o con il coito interrotto per evitare qualunque interferenza di fattori vaginali;
- ✓ dal momento che nello stesso individuo si possono verificare variazioni sensibili di alcuni parametri, è opportuno ripetere almeno 3 volte a distanza di 15-30 giorni l'una dall'altra la conta e la motilità.

RECLAMI

Nel momento in cui l'Utente segnala una non conformità rispetto al servizio fornito, l'Addetta Segreteria ha l'obbligo di compilare l'apposito *Modulo Reclamo*, che viene così trasferito al *Direttore Tecnico*, il quale lo classifica in due categorie principali:

- *reclamo organizzativo*: sono compresi tutti i reclami sporti in seguito a disservizi causati dall'organizzazione del Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** (tempi di consegna non rispettati ed Utente non avvisato, ecc.)
- *reclamo tecnico*: sono compresi tutti i reclami inerenti le prestazioni erogate (referto incompleto o poco chiaro, risultati errati, ecc.).

Il *Direttore Tecnico* entro due giorni dal ricevimento del reclamo, è tenuto a farne una valutazione. Se il reclamo non è accettato viene archiviato e comunicate all'Utente le motivazioni.

Nel caso in cui il reclamo è accettato e si mettono in atto azioni correttive ne viene comunque data comunicazione all'Utente. Qualora il reclamo sia subito risolto senza che ci siano ulteriori indagini, o esso non sia imputabile al Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, le motivazioni di tale risoluzione sono riportate sempre sul modulo *Reclamo*.

MODULO RECLAMO

Spazio riservato alla compilazione a cura dell'Utente

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____ Località _____

Tel. _____ Fax _____ E-mail _____

Motivo del Reclamo: _____

Spazio riservato alla compilazione a cura dell'Organizzazione

Progressivo del Reclamo: N° ____/anno ____ Raccolto da: _____

Tipologia del reclamo:

Tecnico

Organizzativo

Altro: _____

Azione intrapresa: _____

Data: _____ Firma LR _____

Risposta all'Utente SI NO Riferimenti Sisposta _____

Responsabile della risposta _____ Firma _____

Registrazione non conformità SI NO n° ____ del ____

SODDISFAZIONE UTENTE

Il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI**, al fine di misurare e monitorare le informazioni relative alla percezione degli Utenti su quanto ne abbia soddisfatto i requisiti, si avvale del modulo di *Soddisfazione Utente* tramite il quale gli stessi possono fornire all'Organizzazione le informazioni relative al grado di gradimento raggiunto relativamente alle caratteristiche critiche individuate.

SODDISFAZIONE UTENTE

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicarci un po' del suo tempo per compilare il presente questionario, che ci permetterà di migliorare sempre di più i nostri servizi e di adeguarli alle Sue aspettative. La ringraziamo per la sua disponibilità e la invitiamo ad utilizzare lo stesso questionario per comunicarci eventuali suoi suggerimenti. Per esprimere le sue valutazioni Le chiediamo di barrare la casella corrispondente al suo giudizio.

Legenda simboli	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Mediamente Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto
	😊	🙂	😐	😞	😡

Competenza	😊	🙂	😐	😞	😡
Cortesia	😊	🙂	😐	😞	😡
Riservatezza	😊	🙂	😐	😞	😡
Affidabilità	😊	🙂	😐	😞	😡
Qualità globale del servizio	😊	🙂	😐	😞	😡
Chiarezza della comunicazione ed informazione all'Utente	😊	🙂	😐	😞	😡
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio (prenotazione)	😊	🙂	😐	😞	😡
Tempi di attesa in accettazione (tempo intercorso dall'accesso al Laboratorio all'accettazione in segreteria)	😊	🙂	😐	😞	😡
Tempi di attesa per il prelievo (tempo intercorso dall'accettazione alla chiamata in sala prelievo)	😊	🙂	😐	😞	😡
Tempi di attesa per la consegna del referto (tempo intercorso dall'accesso al Laboratorio alla consegna del referto)	😊	🙂	😐	😞	😡

SUGGERIMENTI DA PROPORRE:

Data: _____

Riporre il modulo compilato nell'apposita cassetta e GRAZIE per averci aiutato a rendere migliore il Nostro Servizio

L'Utente avrà la possibilità di assegnare un giudizio (indicato con la scelta di un simbolo-emotion corrispondente) al quale corrisponde un valore numerico, relativo ad un range di accettabilità prefissato, quale *obiettivo* che il Punto di Accesso **GIRLANDO e PARAVIZZINI** intende raggiungere.

TUTELA DELLA PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI**Informativa e Consenso**

Ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento UE 2016/679, l'Informativa è la comunicazione che, all'atto della raccolta dei dati, deve essere sempre resa all'Interessato, per renderlo edotto in ordine a:

1. **l'identità e i dati di contatto del Titolare del Trattamento** e, ove applicabile, del suo rappresentante;
2. **i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati**, ove applicabile;
3. **le finalità del trattamento** cui sono destinati i dati personali nonché la base giuridica del trattamento;
4. qualora il trattamento si basi sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), **i legittimi interessi perseguiti dal Titolare del Trattamento o da terzi**;
5. **gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari** dei dati personali;
6. ove applicabile, **l'intenzione del Titolare del Trattamento di trasferire dati personali** a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale e l'esistenza o l'assenza di una decisione di adeguatezza della Commissione o, nel caso dei trasferimenti di cui all'articolo 46 o 47, o all'articolo 49, secondo comma, il riferimento alle garanzie appropriate o opportune e i mezzi per ottenere una copia di tali dati o il luogo dove sono stati resi disponibili.

In aggiunta alle informazioni sopra riportate, nel momento in cui i dati personali sono ottenuti, il Titolare del Trattamento fornisce all'interessato le seguenti ulteriori informazioni necessarie per garantire un trattamento corretto e trasparente:

- **il periodo di conservazione dei dati personali** oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- **l'esistenza del diritto dell'interessato** di chiedere al Titolare del Trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), **l'esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento** senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- **il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo**;
- se la comunicazione di dati personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se l'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali **nonché le possibili conseguenze della mancata comunicazione di tali dati**;
- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

Affinché il Consenso reso sia valido e, per l'effetto, affinché sia lecito il trattamento dei dati oggetto di Consenso, quest'ultimo deve essere:

- **libero**. Non può essere previsto come corrispettivo di un bene o servizio;
- **espresso in forma specifica**. Ciò significa che per ogni finalità è necessario un Consenso specifico (per le finalità di diverse e specifiche prestazioni analitiche, ad esempio, occorrono due distinti consensi);
- **informato**. Deve essere manifestato a valle della già citata informativa;
- **documentato per iscritto**. Il Consenso può anche essere espresso oralmente, ma è necessario avere evidenze a sistema di data e firma quale espressione della manifestazione di volontà da parte dell'Interessato.

Informativa e Consenso al Trattamento di dati

In fase di prima accettazione, e quindi di registrazione di un nuovo Utente, il programma gestionale segnala all'Operatore Sanitario preposto la necessità di raccolta del consenso da parte dell'Utente al trattamento, da parte della Struttura Sanitaria, dei propri dati.

In conformità all'Art. 13 del Regolamento UE 2016/679, per consentire all'Utente di esprimere scelte consapevoli in relazione al trattamento dei propri dati personali e sensibili, è compito dell'Addetto Segreteria o del Responsabile Relazioni col Pubblico fornire un'idonea informativa sulle caratteristiche del servizio offerto, sulle finalità e sulle modalità del trattamento da parte della Struttura Sanitaria, oralmente e con linguaggio semplice.

L'Utente, quindi, esprime spontaneamente il suo consenso favorevole ed autorizza l'Organizzazione al trattamento dei dati che lo riguardano, apponendo la propria firma nella apposito modulo di "**Informativa e Consenso**", stampato dall'Addetto Segreteria.

Raccolto il consenso dell'Utente al trattamento dei dati, tale parere favorevole viene registrato sul campo previsto dal sistema informatico gestionale, nella schermata relativa alla registrazione dell'Utente e l'Addetto Segreteria può dare seguito all'erogazione del servizio richiesto.

Qualora l'Utente, esprimesse un dissenso nell'accettazione di quanto riportato nell'informativa, l'Addetta Segreteria non potrà registrare il consenso nel programma gestionale e di conseguenza dare seguito al servizio richiesto.