

CARTA DEI SERVIZI

Verificato e Approvato dalla Direzione

Firma _____

Data, 05. 06.2024

PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal **Laboratorio Analisi D.ssa Console S.r.l.** per poter raggiungere il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria Utenza.

La presente Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), ai Diritti previsti nella Carta Europea dei diritti del Malato ed è redatta in conformità al DPCM del 19.05.95 "*Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari*" e alla Deliberazione della giunta regionale Campania n°369 del 23.03.10 "*Linee guida per la Carta dei servizi sanitari*" e in consultazione con le Associazioni di Categoria e Associazioni di tutela degli utenti.

Il *Laboratorio Analisi D.ssa Console* considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dall'utenza.

Per continuare a perseguire questo obiettivo il laboratorio ha inteso dotarsi di un sistema di qualità rispondente ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001.

Il laboratorio analisi, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso la sede del laboratorio verranno periodicamente messi a disposizione questionari che consentiranno agli utenti di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

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 agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti del *Laboratorio Analisi D.ssa Console* e con essa il Laboratorio si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che il Laboratorio rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

La presente CARTA dei SERVIZI fa riferimento a documenti tecnici quali:

- 1) *Registro delle Prestazioni*
- 2) *Guida agli Esami*

che vengono utilizzati dal personale nelle attività interne e di relazione con gli utenti, ma che sono consultabili anche dall'utente stesso che ne faccia richiesta presso la sede del Laboratorio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità Internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Imparzialità:**

nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza il Laboratorio Analisi ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

- **Eguaglianza:**

tutti i cittadini che necessitano di prestazioni sanitarie godono di uguale diritto di ricevere il servizio richiesto.

- **Diritto di scelta:**

è riconosciuto il diritto del cittadino di poter operare, per la propria salute, le scelte che la vigente normativa gli consente di effettuare.

- **Continuità:**

l'inserimento del Laboratorio Analisi in un circuito di prestazioni del servizio sanitario nazionale garantisce agli utenti continuità delle cure necessarie, senza alcuna interruzione nello spazio e nel tempo.

- **Partecipazione:**

principio imprescindibile nell'operatività del Laboratorio Analisi è la partecipazione e il coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi.

- **Efficacia ed efficienza:**

il Laboratorio nell'erogazione dei servizi ha come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche Nazionali ed Internazionali.

- **Rispetto della privacy:**

è pienamente operante la normativa del DLgs 196/03 che tutela la riservatezza dell'utente per i più significativi aspetti del trattamento e delle informazioni che lo riguardano.

- **Rispetto dell'utente:**

nei rapporti con l'Utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.

- **Diritto alla sicurezza fisica:**

in tutti gli ambienti è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

I DIRITTI

- Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il Paziente, ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

- Il Cittadino Malato quando accede in una Struttura Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione del Laboratorio in cui si trova.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione devono essere rispettati, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta la struttura.
- Nella Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale norma è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del laboratorio ed il benessere dell'utente.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nella sede opportuna.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Il *Laboratorio Analisi D.ssa Console* garantisce la verifica della qualità tecnica delle indagini di laboratorio in più fasi.

Fase pre-analitica: procedure scritte garantiscono la corretta identificazione, il trasporto e la conservazione dei campioni biologici.

Fase analitica: il processo è tenuto sotto controllo mediante attenta manutenzione preventiva delle apparecchiature e loro costante taratura. I risultati sono verificati con programmi di controllo di Qualità interni (CQI) per tutte le analisi effettuate e la partecipazione a programmi nazionali ed internazionali di Verifica Esterna di Qualità (VEQ).

La validazione del referto viene effettuata poi dal Direttore Responsabile sulla base della congruità dei dati clinici nel contesto generali di tutti i parametri.

L'addestramento del personale è pianificato e controllato; i fornitori sono valutati con attenzione; le metodiche e le strumentazioni analitiche sono verificate accuratamente prima di essere utilizzate nella routine.

Fase post-analitica: severe procedure garantiscono la corretta attribuzione dei risultati agli utenti, la pronta segnalazione di risultati anomali, la registrazione e la gestione di eventuali problemi e reclami. È garantita una costante attenzione e disponibilità alle esigenze degli utenti mediante il servizio Assistenza Clienti.

Il *Laboratorio Analisi D.ssa Console* opera secondo un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001 da un organismo esterno autorizzato ed indipendente, Certiquality S.r.l., con certificato N.2705.

La certificazione di qualità garantisce la costante attenzione del Laboratorio non solo alle problematiche di tipo analitico, ma anche a tutto il contesto organizzativo che precede, accompagna e segue l'analisi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è costantemente teso al miglioramento di tutte le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità del servizio/prodotto, in modo da assicurare costantemente il rispetto degli standard qualitativi. A tale scopo il Laboratorio ha individuato *specifici indicatori di Qualità*, volti a monitorare tutti gli altri aspetti dei servizi erogati, percepibili dall'Utente. Essi riguardano infatti:

1. fruibilità delle prestazioni della Struttura: tempi di attesa e consegna referto;
2. modalità di erogazione delle prestazioni: puntualità, chiarezza e completezza delle informazioni
3. adeguatezza delle attese dell'Utente: monitoraggio della soddisfazione dell'Utente.

Il **Laboratorio Analisi** intende migliorare il proprio servizio attraverso le seguenti azioni:

1. diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate;
2. tenere sempre più in considerazione eventuali reclami e suggerimenti da parte dell'utenza;
3. riservatezza e rispetto della persona durante l'erogazione della prestazione;
4. semplificazione delle procedure interne amministrative;
5. aggiornamento tecnologico del laboratorio di analisi;
6. informazione e formazione del personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di garantire la qualità complessiva del servizio;
7. informazione e formazione del personale per garantire l'aggiornamento professionale;
8. riduzione dei tempi massimi di attesa per gli esami al di sotto degli standards previsti;
9. mantenimento nel tempo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità Certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001.

ORGANIZZAZIONE

Il Laboratorio Analisi è strutturato nei seguenti settori tecnici dotati di strumentazione analitica all'avanguardia:

- Chimica – Clinica ed Ematologia per il dosaggio di parametri biochimici, ematologici, coagulazione ed ematologia
- Microbiologia per indagini microscopiche e colturali nel campo batteriologico, micologico e parassitologico
- Immunologia per dosaggi di molteplici parametri ormonali ed oncologici con metodiche RIA e Chemiluminescenza
- Virologia e Sieroimmunologia
- Tossicologia
- Medicina del lavoro

Sede legale e operativa: Via V. Di Cagno, 12 – Bari

N° Telefono: 080 – 5022801

N° Fax : 080 – 5028290

Mail: console@libero.it

Sito internet: www.laboratorioconsole.it

Direzione Tecnica: Dott.ssa Rizzo Susanna

Responsabile Qualità: Dott.ssa Russo Maria Scala

Assistenza Clienti: Dott.ssa Console Antonia

SERVIZI EROGATI

Il *Laboratorio Analisi D.ssa Console* effettua analisi cliniche, microbiologiche, immunologiche. Le analisi sono eseguite da una èquipe sanitaria qualificata che garantisce la massima attendibilità dei risultati. Eventuali informazioni, ai pazienti che le richiedono, potranno essere fornite dal personale sanitario.

PRESTAZIONI DI LABORATORIO

Gli esami eseguiti sono, generalmente, quelli riportati nel 'Registro delle Prestazioni' ove vengono specificati anche i prezzi, il metodo utilizzato, il tipo di campione e prelievo necessari, volumi, unità di misura, i tempi di consegna, intervalli di riferimento.

ASSISTENZA

L'assistenza è il supporto tecnico che il *Laboratorio Analisi D.ssa Console* assicura, tramite il suo Direttore e Servizio Assistenza Clienti, ai propri clienti (direttamente o tramite il medico) e consiste in:

- assistenza sui costi, sulla raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici attraverso il Registro delle Prestazioni, la Guida agli esami di laboratorio
- assistenza sulla interpretazione tecnica dei referti
- garanzia di comunicazione immediata al paziente e/o al medico richiedente dei "valori critici".

MODALITÀ DI ACCESSO (PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE)

I pazienti possono accedere ai servizi erogati dal *Laboratorio Analisi D.ssa Console* nei seguenti modi:

- recandosi dal medico di base che prescriverà le analisi su modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) con le modalità in vigore (ricetta dematerializzata)
- chiedendo direttamente le prestazioni al laboratorio analisi presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale "ricetta bianca"
 - chiedendo direttamente le analisi di laboratorio al momento dell'accettazione (senza alcuna ricetta del medico).

➤ *Gestione Liste di attesa*

Si segnala che, a causa dei tetti di spesa limitati imposti annualmente dalla ASL Bari, pur avendo possibilità tecniche, organizzative e ricettive idonee a soddisfare tutte le richieste, il nostro Centro potrebbe essere costretto a predisporre liste di attesa per i pazienti esenti per patologia o per reddito. Informiamo anche che, essendo le nostre liste di attesa funzionali solo ad un aspetto economico, potrebbero risultare più lunghe rispetto a quelle di strutture pubbliche. Invitiamo, pertanto gli utenti, a rivolgersi anche presso tali strutture al fine di verificare preventivamente le eventuali attese e fare le opportune scelte.

Le prestazioni in regime di convenzionamento sono assicurate quotidianamente per un numero di pazienti fino al raggiungimento del budget giornaliero, così che è necessario creare le liste di attesa. Per effettuare il prelievo è necessaria la prenotazione, che può essere effettuata direttamente presso la Segreteria del Laboratorio negli orari di servizio, almeno 24h prima, muniti di richiesta medica formulata sul ricettario del SSN e di certificato di esenzione rilasciato dalla ASL di appartenenza, in corso di validità.

Già in fase di prenotazione l'operatore di segreteria effettua una prima analisi di fattibilità per stabilire l'eseguibilità degli esami, la data utile per il prelievo e i tempi di consegna del referto; se

l'analisi di fattibilità è positiva e l'Utente/paziente è soddisfatto SS provvede ad effettuare la prenotazione.

Al termine della prenotazione viene comunicato al paziente il giorno e l'ora in cui dovrà presentarsi per sottoporsi al prelievo.

L'operatore di segreteria registra i dati dell'utente sul "*Programma informatico*" (nella sezione specifica), definisce con il paziente la data e l'orario del prelievo, effettua la registrazione dei dati anagrafici, codice patologia, richiesta medica, tipo di prestazione da eseguire.

Al termine della registrazione l'addetto di segreteria comunica al paziente l'indicazione del giorno e dell'orario dei prelievi, eventuali annotazioni consegnando apposita *ricevuta di prenotazione* stampata del programma.

- *Modalità di accettazione ed accesso degli utenti messe in atto per limitare la diffusione di malattie virali facilmente trasmissibili*

Il Laboratorio ha messo in atto modalità di accesso che possano garantire la sicurezza degli utenti rispetto al rischio di contagio, nel rispetto delle normative igienico sanitarie in atto, e, pertanto, ha:

- reso obbligatoria la prenotazione,
- stabilito il numero di prenotazioni per fascia orario,
- disposto l'accesso contingentato con acquisizione del numero progressivo di chiamata,
- distanziato gli accessi in modo da limitare il numero di presenti contemporaneamente in sala attesa.

L'utente è tenuto a

- rispettare i tempi di accesso indicati al momento della prenotazione
- presentarsi munito di mascherina,
- rispettare le indicazioni sulle modalità di accesso indicata negli avvisi
- rispettare la distanza di sicurezza.

- *Prestazioni di laboratorio*

L'accettazione si effettua direttamente presso la sede del Laboratorio e al momento dell'accettazione viene richiesto:

- Richiesta d'esame del medico curante o specialista su ricettario regionale o
- Richiesta d'esame medica o specialistica o
- Richiesta diretta dei pazienti presso il laboratorio al momento dell'accettazione (senza alcuna impegnativa del medico)
- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale

Per effettuare le analisi in convenzione, il paziente dovrà munirsi di ricetta medica su ricettario regionale che dovrà presentare c/o la Segreteria il giorno in cui decida di effettuare gli esami, senza alcun timbro di autorizzazione.

L'accettazione viene eseguita in ordine di arrivo. Il personale di accettazione si riserva la possibilità di gestire la priorità dei casi di comprovata urgenza, donne in stato di gravidanza, i bambini fino a 3 anni, gli invalidi, i diversamente abili, i dializzati ed i trapiantati.

A registrazione avvenuta viene consegnata dall'operatore una "ricevuta di ritiro" che dovrà essere conservata e poi presentata all'atto del ritiro del referto.

Per accertamenti per i quali necessita **prelievo venoso** è necessario essere a **digiuno** dalle ore 20,00 del giorno precedente;

➤ *Assistenza*

Richiesta diretta (dal paziente) o indiretta (solo tramite il medico) presso la sede o telefonicamente (esclusa l'assistenza sui referti) in osservanza del Regolamento 679/2016 sulla riservatezza e sicurezza dei dati personali.

LA SEGRETERIA è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi e le modalità di ritiro dei referti.

L'UFFICIO ACCETTAZIONE si occupa della prenotazione (dove richiesta) e dell'accettazione degli utenti che richiedono prestazioni specialistiche. Fornisce le informazioni riguardanti gli esami clinici di laboratorio, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie.

RICHIESTA DI ESAMI

- con ogni "ricetta dematerializzata" (in vigore dal 01/04/2016) possono essere richiesti al massimo **8 esami**;
- l'impegnativa rilasciata dal medico deve contenere: nome, cognome, età e CF dell'assistito; eventuale codice di esenzione dal pagamento della prestazione; elenco delle prestazioni richieste e il motivo delle stesse; timbro e firma del Medico stesso e data della richiesta;

ESENZIONI

Alcune condizioni personali e sociali, associate a determinate situazioni reddituali, danno diritto all'esenzione dalla partecipazione al costo (ticket) sulle prestazioni specialistiche ambulatoriali. Dal 01 ottobre 2008 ai sensi della legge regionale n. 1 del 19/02/2008 non vengono più accettate richieste in esenzione se non complete di codice di esenzione applicato dal Medico curante.

Tutti i pazienti che non rientrano nelle categorie di esenzione sono tenuti al pagamento del ticket fino ad un massimo di euro 36,15 per impegnativa.

Il 17 luglio 2011 sono entrate in vigore le nuove disposizioni contenute nella legge n.111 del 15/07/2011; in particolare si segnala che per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale gli **assistiti non esenti** dalla quota di partecipazione al costo sono tenuti al pagamento ulteriore di una quota fissa sulla ricetta pari a **10 euro**.

Il pagamento del ticket, o della tariffa privata, avviene, generalmente, all'atto dell'accettazione e può essere effettuato in contanti oppure tramite assegno bancario, bancomat o carta di credito.

ORARIO PRELIEVI E RITIRO REFERTI

Il Laboratorio Analisi della *dott.ssa Antonia Console* è aperto al pubblico tutti i giorni con il seguente orario:

GIORNO DELLA SETTIMANA	O R A R I O		
	PRELIEVI	SERVIZIO SEGRETERIA	RITIRO REFERTI
LUNEDÌ	07,30 – 09,30	11,30–12,30	16,00–18,00
MARTEDÌ	07,30 – 09,30	11,30–12,30	16,00–18,00
MERCOLEDÌ	07,30 – 09,30	11,30–12,30	16,00–18,00
GIOVEDÌ	07,30 – 09,30	11,30–12,30	16,00–18,00
VENERDÌ	07,30 – 09,30	11,30–12,30	16,00–18,00
SABATO	07,30 – 09,30	11,30–12,30	

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili degli utenti è garantita secondo le vigenti normative. E' compito dell'operatore dell'accettazione raccogliere direttamente la relativa autorizzazione (**MODULO DI CONSENSO**) al momento dell'acquisizione dati del paziente.

In osservanza del Regolamento Europeo (EU) 679/2016 e del Decreto Legislativo 196/2003 sul trattamento dei dati personali, il referto deve essere ritirato direttamente dal paziente o da persona da esso espressamente delegata esclusivamente previa esibizione della *Ricevuta* rilasciata in fase di accettazione. In caso di delega bisogna presentare delega scritta del delegante accompagnata da una copia del suo documento di riconoscimento e il delegato dovrà fornire un proprio documento di riconoscimento.

TEMPI DI ATTESA

Le prestazioni in convenzione totale vengono erogate a seguito di prenotazione.

La prenotazione può essere effettuata recandosi direttamente presso il Laboratorio muniti di richiesta medica formulata sul ricettario del SSN e di certificato di esenzione rilasciato dalla ASL di appartenenza, in corso di validità, negli orari di servizio.

Al termine della prenotazione viene comunicato al paziente il giorno e l'ora in cui dovrà presentarsi per sottoporsi al prelievo.

Il tempo medio di attesa per effettuare i prelievi è di circa 15 minuti.

TEMPI DI PERMANENZA PROLUNGATI PER PRELIEVI MULTIPLI

Al soggetto a digiuno viene somministrata per via orale o per via parenterale una sostanza o un farmaco, quindi vengono prelevati campioni di sangue ad intervalli standard. Molti di questi test prevedono la permanenza del soggetto presso il laboratorio di analisi per periodi di tempo variabili a seconda del tipo di test da effettuare:

- **Glicemia postprandiale:** il soggetto deve recarsi due ore dopo il pranzo presso il laboratorio. Durante queste 2 ore il soggetto deve rimanere seduto e non effettuare sforzi fisici.
- **Cortisolo e ACTH:** prelievo ore 8.00 e ore 18.00
- **Prolattina:** 40 minuti

REFERTI

Oltre alle informazioni di base del paziente (cognome e nome, data di nascita, data di accettazione degli esami, firma del Direttore o di chi ne fa le veci), il referto presenta, quando disponibili, tutte le informazioni per consentire una interpretazione del risultato in maniera quanto più possibile corretta e completa.

Valori di riferimento: Tutti i valori di riferimento riportati sui referti sono stati calcolati dal Laboratorio in riferimento ai metodi analitici utilizzati. Vengono costantemente riverificati mediante aggiornamenti delle metodiche in uso.

Interpretazione dei risultati di laboratorio: Il laboratorio di analisi cliniche consegna un referto dove i numeri sono i protagonisti. Questi numeri non sono altro che il risultato del dosaggio degli analiti richiesti e il valore che viene consegnato non è altro che la quantità rilevata, nella relativa unità di misura, secondo la metodica usata, espressa con un numero, il risultato, che non può essere preso per un valore assoluto.

I dati analitici riscontrati, pertanto, non possono essere visti come fini a se stessi ma la loro interpretazione va comunque affidata al Medico Curante che può inquadrarli con la situazione clinica del paziente e in base alla sua preparazione ed esperienza.

TEMPI DI CONSEGNA E RITIRO REFERTI

Il tempo medio per l'erogazione delle prestazioni e la consegna dei referti di laboratorio è variabile in base al tipo di prestazione, con un tempo medio di 2 giorni per gli esami routinari e non superando di norma il tempo massimo di 5 giorni dall'arrivo del campione in laboratorio. In caso di comprovata urgenza i risultati possono essere forniti in giornata.

Se sono richieste analisi con tempi di produzione maggiori a 5 giorni lavorativi, è possibile ottenere una stampa parziale del referto, con i risultati pronti fino a quel momento.

La data del ritiro viene comunicata al momento dell'accettazione.

I referti, secondo le indicazioni della normativa vigente in materia di dati personali, vengono consegnati in busta chiusa all'interessato previa presentazione dell'apposita ricevuta.

Essi possono essere ritirati anche da altra persona, se l'interessato autorizza la consegna firmando la delega posta in calce al foglio di ritiro. In tal caso il delegato dovrà presentarsi munito di copia del documento di identità.

Nel caso in cui si desideri avere spiegazioni sulle procedure e sui risultati ottenuti, la direzione tecnica del Laboratorio è a disposizione degli utenti tutti i giorni dalle ore 11.30 alle ore 13.00

Su richiesta e previa autorizzazione scritta rilasciata su apposito modulo al momento dell'accettazione il referto potrà essere inviato per via telematica.

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E INFORMAZIONI DI RITORNO

Nel **Laboratorio** sono a disposizione, in appositi contenitori, i questionari sul **gradimento degli utenti** e la **scheda reclami**. Tali schede, una volta compilate, possono essere trasmesse direttamente alla Direzione, mediante il servizio postale oppure imbucate nella cassetta presente nella struttura.

Ogni utente può, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, inviare al Laboratorio opinioni e giudizi sulla qualità del servizio, comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli alla Direzione e precisando, in caso di reclamo, oltre alle proprie generalità, ogni altro particolare utile per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

La segnalazione del reclamo (da parte degli utenti, dei loro familiari e/o dal Medico Curante), può avvenire verbalmente o attraverso la compilazione di questionari collocati all'ingresso della struttura.

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- Ricevere e registrare segnalazioni e reclami
- Individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni od ai reclami.
- Comunicare le diverse segnalazioni sia verbali (che andranno registrate in apposito registro) che scritte, al Responsabile Qualità, il quale, in collaborazione con la Direzione Sanitaria e/o Amministrativa, si attiverà per risolvere le problematiche segnalate entro 48 ore dal ricevimento. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

VALIDITÀ

La carta dei servizi viene approvata dalla Direzione del laboratorio e ha un valore sostanziale nel momento in cui i parametri di qualità delle prestazioni vengono posti sotto costante controllo e l'informazione all'utente viene tenuta aggiornata. Essa stessa è aggiornata sulla base delle indicazioni derivante dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo o organizzativo interno e sulla base di indicazioni di ritorno degli utenti. Annualmente la direzione ne verifica la validità valutando la necessità o meno di aggiornamento.

PUBBLICIZZAZIONE

Il *Laboratorio Analisi D.ssa Console* mette a disposizione degli utenti, qualora ne facciano richiesta presso il Servizio Segreteria, la Carta dei Servizi rendendone pubblica la disponibilità mediante avviso.