



Poliambulatorio Talenti S.r.l.

## CARTA DEI SERVIZI

Emesso e approvato dalla Direzione  
Roma, 09/01/03  
Rev 08 del 25/03/2015

## **CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

### **INDICE**

PRINCIPI E OBIETTIVI GENERALI	pag. 3
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 4
DATI IDENTIFICATIVI DELLA STRUTTURA PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 6
ORIGINI E OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ POLIAMBULATORIO TALENTI S.R.L.	pag. 9
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 10
INFORMAZIONI SULLA SUI SERVIZI OFFERTI	pag. 11
CARTE DEI DIRITTI DEI PAZIENTI	pag. 17

ISTRUTTORIA SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ GLOBALE (VRQ)	pag. 19
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	pag. 24
DIAGNOSTICA DEI FLUSSI	pag. 25
MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI	pag. 26
ALLEGATO LISTINO ANALISI	

## **PRINCIPI ED OBIETTIVI GENERALI**

Le necessità progressivamente crescenti degli utenti, la loro sempre maggiore consapevolezza del proprio diritto alla salute e la comparsa in documenti di legge dello Stato (D.l. 502/92 e il recente D.L. 229/99) del concetto di “qualità delle prestazioni rese” hanno indotto la Direzione del Poliambulatorio Talenti S.r.l. di far proprie le istanze del cittadino/utente per migliorare i propri requisiti in termini di Qualità.

La natura privata della struttura non impedisce di condividere la cultura che considera la salute come diritto costituzionale universale raccogliendo tutte le raccomandazioni formulate dall’Organizzazione Mondiale della Sanità.

Nello scrivere la Carta dei Servizi della struttura si è fatto riferimento a suggerimenti emanati a livello europeo e a livello istituzionale secondo i seguenti criteri.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

**a. Eguaglianza** L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

**b. Imparzialità.** Il comportamento nei confronti dei clienti è informato ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni; il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e della attività già programmata.

**c. Continuità.** La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

**d. Efficienza ed efficacia.** L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

**e. Partecipazione.** I clienti e le organizzazioni dei cittadini devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:

- è garantito l'accesso alla documentazione comprovante è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e delle norme sulla sicurezza

individuale e collettiva;

- vengono acquisite periodicamente le valutazioni dei clienti e delle organizzazioni dei cittadini tramite questionari, monitoraggi organizzati e con l'adozione, per quanto applicabile dall'analisi partecipata, della qualità;
- viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni dei clienti.

**f. Tutela dei soggetti “fragili”** Per ciò che attiene la gestione dei “soggetti fragili” durante la normale attività del Poliambulatorio si ricorda al personale di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, cercare un orario che permetta di servire il “soggetto fragile” senza lunghi tempi di attesa, cercare di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, cercare comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi “soggetti fragili” presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione deve procedere alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione ).

## **DATI IDENTIFICATIVI DELLA STRUTTURA**

**Denominazione**

Poliambulatorio Talenti S.r.l.

**Collocazione**

Via Pietro Aretino 41/43  
CAP 00137 Roma

**Amministratore Unico**

Dott.ssa Rosella Ippoliti

**Attività svolta**

Laboratorio di analisi cliniche  
Indagini strumentali: radiodiagnostica  
per immagini ecografie  
Studi medici specialistici





## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

**SERVIZIO INFORMAZIONI RIVOLGERSI ALL'ACCETTAZIONE DOVE È DISPONIBILE PERSONALE QUALIFICATO CHE SAPRÀ RISPONDERE A TUTTE LE RICHIESTE O DIRETTAMENTE AL TELEFONO:**

**Tel. 0686802204 / 068276386 / 0686801277. Fax: 0682084169.**

Nelle ore di chiusura è inserito un disco che informa i clienti sulle procedure di accesso.

### **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:**

Dal lunedì al venerdì dalle ore **7.30** alle ore **13.00** e dalle ore **15.30** alle ore **19.00**; il sabato dalle ore **7.30** alle ore **12.00**; per le visite specialistiche e le ecografie si richiede l'appuntamento, che può essere effettuato negli stessi orari di apertura telefonicamente o al desk di accettazione.

### **ORARIO PER I PRELIEVI:**

Dal lunedì al sabato dalle ore **7.30** alle ore **10.30**, senza appuntamento.

### **RITIRO DEI REFERTI:**

Dalle ore **10.30** alle ore **13.00** e dalle ore **17.00** alle ore **19.00**, il sabato dalle ore **10.30** alle ore **12.00**.

### **CASI URGENTI:**

Le analisi possono essere ritirate in accordo con il personale della struttura in qualsiasi momento.

## **ORIGINE E OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ POLIAMBULATORIO TALENTI S.R.L.**

Il Poliambulatorio Talenti S.r.l. è una consistente, qualificata, articolata struttura sanitaria a finalità prevalentemente diagnostiche (situata nel cuore del quartiere Talenti), al servizio della salute pubblica in convenzione ed in collaborazione con l'organizzazione regionale fin dal 1976. Ha sempre operato in regime di convenzione dapprima con tutti gli Enti Mutualistici, INAM compreso, quindi, dal 1980 con SSN, ad oggi accreditato con delibera U00235 del 09/11/2012 dalla Regione Lazio.

Il principio di accreditamento fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica e organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di un'evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione dell'utente attraverso il perseguimento di livelli di massima qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

### **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura occupa una superficie totale di circa 340 mq e si sviluppa su tre piani:

1. Piano posto a piano terra con passaggio per i portatori di handicap, si trova: la sala di attesa, l'accettazione e due sale prelievi (che nel pomeriggio diventano studi medici), sezione laboratorio-RIA, l'amministrazione, bagno per gli utenti.
2. Piano primo si trova il laboratorio con: sezione di ematologia e coagulazione, sezione lavaggio e preparazione dei campioni, sezione chimica clinica 1 e sezione chimica clinica 2, sezione di microbiologia, sezione di immunometria, studio medico, bagno per il personale.
3. Piano terzo si trovano gli studi medici polispecialistici autorizzati definitivamente dalla Regione Lazio con delibera U00235 del 09/11/2013: studio per ecografia con

ecografo della G.E.LOGIQ 7 equipaggiato per eseguire tutti i tipi di ecografie e cinque studi per le visite specialistiche (cardiologia, ginecologia, angiologia ed esami doppler, dermatologia, ortopedia, urologia, endocrinologia, psichiatria, neurologia, chirurgia, MOC, medicina dello sport, pneumologia, allergologia, medicina legale, otorinolaringoiatria, medicina del lavoro, sala di attesa, 2 bagni per gli utenti.

Il laboratorio svolge la sua attività con l'impegno assiduo e costante di professionisti. Numerosi medici, biologi e tecnici hanno dato la loro collaborazione all'attività e allo sviluppo della struttura utilizzando le tecniche e le procedure che erano man mano in essere nella struttura e vivendo l'evoluzione tecnologica della diagnostica di laboratorio.

Attualmente nei vari servizi operano otto tra laureati tecnici e amministrativi e ausiliari secondo uno schema operativo consolidato nel tempo che consente un completo espletamento delle procedure di accettazione, di esecuzione delle analisi e di refertazione.

Il laboratorio predilige un rapporto diretto con il paziente sia nella fase di accettazione che di consegna dei referti.

I pazienti possono rivolgersi al personale tecnico laureato del laboratorio al momento del ritiro dei referti per consentire a quest'ultimi di comprendere e interpretare i valori forniti.

Il laboratorio svolge attività di supporto al sistema sanitario nazionale (SSN).

## **INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI**

Nella struttura sono operative più sezioni che erogano prestazioni:

1. **LABORATORIO ANALISI CLINICHE** (Accreditato definitivamente con Decreto del Commissario ad Acta U00235) ha adottato sin dal 2003 un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 certificato N.1972019 con l'organismo notificato Bureau Veritas, riconosciuto dall'ente Accredia.

Prelievi: dal lunedì al sabato dalle ore **7.30** alla **10.30**, a richiesta vengono eseguiti prelievi domiciliari a pagamento.

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento, l'eventuale pagamento del ticket e delle

prestazioni fuori convenzione. Il servizio del prelievo domiciliare è assicurato, a chi per necessità ne faccia richiesta, prenotandolo in accettazione sia personalmente sia telefonicamente, trattandosi di prestazione non prevista dal S.S.N è dovuta la quota per il servizio.

Il laboratorio è classificato come Laboratorio Generale di Base con sezione specializzata R.I.A., Direttore Tecnico Dott.ssa Rosella Ippoliti, laureata in Biologia con Indirizzo Analisi Cliniche e Biologiche, specializzata in Patologia Generale.

Il Laboratorio svolge:

1. Chimica Clinica: vengono effettuati tutti gli esami di chimica clinica.
2. Microbiologia: vengono effettuati tutti gli esami riguardanti la microbiologia.
3. Ematologia e Coagulazione: vengono effettuati gli esami ematologici e di coagulazione.
4. Immunometria: vengono effettuati tutti i dosaggi ormonali, markers tumorali e per le epatiti test per le malattie infettive ecc.

Altri collaboratori sono la Dott.ssa Giovanna Puzelli laureata in Biologia, il Sig. Giuseppe Scavuzzo diplomato in Tecnico di Laboratorio, la Sig.ra Gabriella Vialetto diplomata in Tecnico di laboratorio, Dott. Rodolfo Romolo Ricottini Laureato in Medicina e specialista in patologia clinica, in qualità di medico prelevatore e direttore sanitario.

Il laboratorio è in grado di eseguire tutte le analisi richieste ad eccezione degli esami di rarissima frequenza si avvale della consulenza di un laboratorio di riferimento: Praxi Medica S.r.l., Laboratorio Regina Margherita, CID.

## **2. ECOGRAFIE E VISITE SPECIALISTICHE**

La nostra struttura dal 1976 ha sempre operato nell'ambito della specialistica e sin dal 1981 (chiesta l'autorizzazione già nel 1981) ha annoverato una sezione di ecografia con strumentazione di avanguardia.

Attualmente la nostra struttura con la partecipazione di validi specialisti è in grado di eseguire:

## **INTERNISTICA**

- Ecografia addominale completa o addome superiore o inferiore
- Ecografia aorta addominale
- Ecografia ghiandole salivari
- Ecografia sedi linfonodali
- Ecografia muscolare
- Ecografia tendini
- Ecografia paratiroidi
- Ecografia renale
- Ecografia dei surreni
- Ecografia vescicale
- Ecografia vescico prostatica transrettale
- Ecografia vescico prostatica sovrapubica
- Ecografia scrotale
- Ecografia peniena basale e dinamica
- Ecografia tiroidea

## **GINECOLOGICA**

- Ecografia pelvica (utero e ovaie)
- Ecografia sovrapubica
- Ecografia transvaginale
- Monitoraggio follicolare
- Ecografie ostetriche
- Ecografia morfologica in gravidanza
- Ecografia gravidanza gemellare con flussimetria
- Ecografia mammaria

## **CARDIOLOGIA**

- Ecocardiogramma
- Ecocardiogramma con color doppler

## **ANGIOLOGIA**

- Eco-color-doppler arterioso e venoso vasi epiaortici
- Eco-color-doppler arterioso e venoso arti superiori
- Eco-color-doppler arterioso e venoso arti inferiori
- Eco-doppler arterioso e venoso vasi epiaortici
- Eco-doppler arterioso e venoso arti superiori
- Eco-doppler arterioso e venoso arti inferiori

## **ECO- DOPPLER ED ECO-COLOR- DOPPLER**

- Eco-color-doppler dei singoli organi
- Eco-color-doppler tiroide
- Eco-color-doppler renale
- Eco-color-doppler fegato
- Eco-color-doppler aorta addominale
- Eco-color-doppler scrotale e peniena
- Eco-doppler dei singoli organi
- Eco-doppler tiroide
- Eco-doppler renale
- Eco-doppler fegato
- Eco-doppler aorta addominale
- Eco-doppler scrotale e peniena

Tutti i nostri collaboratori medici che eseguono le ecografie seguono **“GLI STANDARD PER UNA CORRETTA ESECUZIONE DELL'ESAME ECOGRAFICO”** (Società ITALIANA DI ULTRASONOLOGIA IN MEDICINA E BIOLOGIA riferimento alla pubblicazione su JOURNAL OF ULTRASOUND 2009).

### **3. VISITE SPECIALISTICHE**

#### **CARDIOLOGIA**

- Visita cardiologica ed ECG
- Holter pressorio e cardiaco
- Ecocardiogramma ed ecocardiogramma color-doppler

#### **DERMATOLOGIA (MEDICINA ESTETICA)**

- Visita specialistica per adulti e bambini
- Mappa dei nei con epiluminescenza
- Diatermocoagulazione
- Medicina estetica

#### **OTORINO**

- Visita specialistica per adulti e bambini
- Esame audiometrico
- Esame impedenziometrico
- Esame vestibolare
- Fibrolaringoscopia
- Prick - test per agenti inalanti

#### **GINECOLOGIA**

- Visita e pap test
- Visita senologica
- Ecografie

## **ALLERGOLOGIA, PNEUMOLOGIA**

- Visita specialistica
- Prik-test cutanei per allergeni inalanti
- Prik-test cutanei per alimenti
- Spirometria(VC FVC)
- Test broncodinamico di reversibilità (Con farmaco broncodilatatore)
- Walking test
- Ossimetria transcutanea o saturimetria
- Polisonnografia

## **ORTOPEDIA**

- Visita specialistica
- Manipolazioni con l'intervento del fisiatra.

## **ENDOCRINOLOGIA (ANDROLOGIA, DIABETOLOGIA, DIETOLOGIA)**

- Visita specialistica inerente endocrinologia, malattie metaboliche, diabete e dislipidemie, obesità, disturbi del ciclo mestruale, malattie delle paratiroidi e osteoporoso, malattie epofisarie, malattie del surrene
- Prescrizioni dietetiche personalizzate
- Infertilità di coppia

## **CHIRURGIA**

- Visita specialistica

## **ANGIOLOGIA**

- Visita specialistica
- Indagine ecografica doppler



## **NEUROLOGIA, PSICHIATRIA**

- Visita specialistica

## **MEDICINA LEGALE**

- Visita specialistica

## **MEDICINA DEL LAVORO**

- Visita specialistica
- Preventivi aziendali

Il paziente all'accettazione viene informato sulle tariffe previste per le prestazioni richieste, su altre modalità importanti per la raccolta del materiale da analizzare e sui tempi tecnici per il ritiro delle risposte.

Per avere informazioni telefoniche circa problemi con impegnative del SSN, preventivi di spesa, appuntamenti per particolari indagini, chiamare in orario di apertura della struttura, si ricorda che il Poliambulatorio Talenti S.r.l. adotta i seguenti orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore **7.30** alle ore **13.00** e dalle ore **15.30** alle ore **19.00**, aperto anche il sabato mattina dalle ore **7.30** alle ore **12.00**.

## **CARTE DEI DIRITTI DEL PAZIENTE**

Con la **CARTA DEI SERVIZI**, inoltre, il Poliambulatorio Talenti S.r.l. fa suo il **“PROTOCOLLO NAZIONALE SUL SERVIZIO SANITARIO PER LE NUOVE CARTE DEI DIRITTI DEL PAZIENTE”** (Vedere Carta dei diritti del paziente) del Tribunale per i Diritti del Malato, che viene riportato per esteso, realizzando direttamente alla sua attuazione:

- 1. Diritto al tempo:** ogni cittadino ha il diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori sanitari e dell'amministrazione;
- 2. Diritto alla informazione e alla documentazione sanitaria:** ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo le sue condizioni di salute;
- 3. Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la propria salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi;
- 4. Diritto alla protezione:** il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno;

**5. Diritto alla certezza:** ogni cittadino ha diritto ad avere dal servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica;

**6. Diritto alla fiducia:** ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile truffatore o sospetto bugiardo, soprattutto quando fornisce informazioni sul proprio stato di salute;

**7. Diritto alla qualità:** ogni cittadino ha diritto a trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute;

**8. Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la propria specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze;

**9. Diritto alla normalità:** ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario; le sue abitudini di vita;

**10. Diritto alla famiglia:** ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal servizio sanitario il sostegno materiale necessario;

**11. Diritto alla decisione:** il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita;

**12. Diritto al volontariato, all'assistenza da parte di soggetti non profit e alla partecipazione:** ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti;

**13. Diritto al futuro:** ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

**14. Diritto alla riparazione dei torti:** ogni cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua.

## **ISTRUTTORIA SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ GLOBALE (VRQ)**

Per quanto riguarda la Carta dei servizi abbiamo affrontato il problema in modo più conciso individuando gli standard qualitativi e gli impegni a nove fattori di qualità. Sei di essi si riferiscono al percorso del cliente e riguardano: **accoglienza, prenotazione delle prestazioni, esecuzione delle prestazioni, pagamento delle prestazioni, ritiro dei referti, segnalazioni e reclami**. Gli altri tre si riferiscono più direttamente alla qualità tecnica della struttura e riguardano: **l'igiene, la sicurezza e le informazioni sull'organico e sulle attrezzature**.

### **1. ACCOGLIENZA**

- . Presenza all'ingresso della struttura di personale capace di fornire le informazioni necessarie per la sua utilizzazione in chiave tecnica ed organizzativa.
- . Identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento.
- . Attesa in Ambiente idoneo provvisto di posti a sedere.
- . Indicazione dei servizi igienici.
- . Personale competente per la soluzione di problemi legati alle controversie amministrative.
- . Per i disabili impossibilitati a recarsi presso la nostra struttura è previsto l'invio a domicilio di un medico prelevatore, a pagamento.
- . Il sistema di pagamento avviene al momento della accettazione oppure al ritiro dei referti.
- . E' assicurata assistenza medica in caso di pazienti con difficoltà dopo l'atto del prelievo.
- . E' separata la zona di accoglienza da quella operativa (accettazione, sale prelievi, laboratorio).

## **2. PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

La prenotazione ha la funzione di garantire l'accesso alle prestazioni in tempo utile alle necessità dell'utente, riguarda l'accessibilità, un processo agevolato per particolari patologie, un orario idoneo per alcune tipologie di analisi test da stimolo, pap-test, tamponi vaginali, tamponi uretrali, indagini strumentali, visite specialistiche etc...).

La prenotazione viene affidata prevalentemente a contatti telefonici, tramite FAX e tramite mail.

È buona norma affidare questa fase sempre a personale qualificato e formato per le domande che verranno poste.

## **3. ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni vengono rese nel rispetto delle norme deontologiche e nella riservatezza necessaria a salvaguardare la privacy (Legge n.196, del 30 giugno 2003). Al momento dell'accettazione il paziente viene informato tramite cartelli affissi, ai sensi della L. n.196/2003, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale dell'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. Per qualsiasi inconveniente si prega rivolgersi al personale dell'accettazione che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

## **4. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

Il pagamento dei ticket e degli esami non in convenzione va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo al ritiro dei referti tramite contanti, bancomat o carta di credito e assegni bancari.

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

Il personale dell'accettazione è a disposizione per qualsiasi chiarimento.

## **5. RITIRO DEI REFERTI**

I referti vengono consegnati all'interessato, dietro presentazione della fattura o della ricevuta della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona

delegata, in tal caso la fattura o la ricevuta, dovranno portare in calce l'autorizzazione opportunamente firmata o, in alternativa, il modulo specifico per la delega.

I pazienti sono invitati a ritirare obbligatoriamente le analisi entro il termine massimo di giorni 30 (Legge n. 407 del 29/02/1990), pena la formale comunicazione alla ASL di appartenenza per referto non ritirato.

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di esecuzione degli esami, la struttura consente la consegna urgente dei referti.

I casi per il ritiro urgente dei referti:

- pazienti sottoposti a monitoraggio in terapia anticoagulante
- pazienti sottoposti a terapia antitumorale
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente
- pazienti con gravidanze a rischio
- pazienti con particolari contingenze

I pazienti al momento del ritiro possono rivolgersi all'accettazione e chiedere del personale qualificato per avere chiarimenti inerenti ai valori analitici.

Dal gennaio 2013 è stato attivato il servizio di invio dei referti via mail ai pazienti. Il referto inviato non ha valore legale, in quanto costituisce solo un anticipo dei risultati, il paziente deve successivamente passare in laboratorio per il ritiro del referto firmato dal Direttore Tecnico.

## **6. SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI E RECLAMI**

La raccolta delle segnalazioni e dei reclami dei Clienti è un'attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni. Sono disponibili presso l'accettazione moduli per la segnalazione di problemi o reclami. Il personale direttivo del laboratorio è quasi sempre presente durante l'orario di apertura per informazioni, chiarimenti o lamentele dell'utenza.

## **7. IGIENE AMBIENTALE**

I locali e le attrezzature che sono a contatto con il pubblico sono disinfettati e sterilizzati per lo meno una volta al giorno, al termine del lavoro.

La raccolta del cotone e siringhe dai tavoli di prelievo segue le regole relative all'asporto dei rifiuti ospedalieri.

La raccolta del materiale cartaceo avviene in contenitori diversi da quelli ospedalieri ed eliminati nei cassonetti stradali.

I servizi igienici per il pubblico e per il personale sono separati e provvisti di quanto è necessario per una buona igiene. Pertanto carta igienica, sapone liquido, asciugamani monouso, chiusura interna dell'ambiente sono in dotazione. I locali ed i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia e di aerazione.

#### **8. SICUREZZA**

Le condizioni di sicurezza sono garantite dalla applicazione della D.lgs. n. 81 del 2008 e successive modifiche e integrazioni.

Il personale è informato a seguito di corsi tenuti in sede dal responsabile della Sicurezza sui piani di sicurezza nonché sul corretto modo di comportamento nelle fasi analitiche. La struttura è sottoposta a verifica periodica secondo la Legge Reg. n. 55 del 1987.

Appositi cartelli indicano le vie di fuga ed i numeri telefonici da contattare in caso di incidenti nella struttura.

Gli standard garantiti per la Sicurezza sono Via di fuga agibile, Segnaletica e Istruzioni secondo quanto previsto dal D.lgs. N 81/08.

#### **9. UTENTI E QUALITA' TECNICA**

Gli utenti possono accedere dopo averne fatto richiesta al Direttore Tecnico della struttura, alla documentazione idonea a valutare la competenza del personale, la qualità tecnica e la manutenzione delle attrezzature.

Potrà altresì prendere visione dei registri della qualità analitica intra e interlaboratorio (VEQ) che la struttura deve avere per legge.



## 10. QUALITA' E INDICATORI

Il Poliambulatorio Talenti adotta un sistema di Gestione della Qualità certificato in base alla norma ISO 9001:2008, dal Bureau Veritas, ente di certificazione internazionale.

L'obiettivo principale è proporre un servizio in grado di fornire risposte su misura per ogni tipo di esigenza. A tal fine, ha adottato un Sistema Qualità conforme alla Norma UNI-EN ISO 9001 edizione 2000 e mantenendolo aggiornato secondo la edizione 2008 e una metodologia di lavoro che prevede il rispetto dei principi lavorativi di efficacia ed efficienza da parte di tutto lo staff di lavoro. In questo modo l'Organizzazione ritiene di poter fronteggiare l'attuale mercato sempre più dinamico e competitivo.

Per fare ciò il Poliambulatorio Talenti si prefigge di conseguire gli obiettivi che la direzione si pone annualmente in sede di riesame della direzione.

Il Poliambulatorio Talenti S.r.l. intende impiegare un Sistema Qualità, volto a “gestire” e “controllare” i propri processi interni attraverso le seguenti attività:

- . Strutturare il servizio in base alle esigenze del cliente,
- . Erogare un servizio conforme a quello strutturato,
- . Acquistare beni e servizi in linea con i propri standard qualitativi,
- . Gestire i propri processi produttivi rispettando i requisiti stabiliti,
- . Effettuare controlli durante l'erogazione del servizio,
- . Risolvere tempestivamente eventuali disservizi, problemi o errori rilevati, da cui poter trarre informazioni utili per perseguire il miglioramento continuo

Gli obiettivi ed impegni assunti dall'Organizzazione sono opportunamente e costantemente diffusi con comunicazioni personali rivolte ai collaboratori o con avvisi formali affissi nella bacheca aziendale e tenuti sotto controllo al fine di verificarne e promuovere il continuo miglioramento.

La Direzione del Poliambulatorio Talenti S.r.l. (nella figura dell'Amministratore Unico) si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione, ad assicurare l'attività delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e al soddisfacimento dei requisiti del Cliente, a sensibilizzare, organizzare e controllare le funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al miglioramento continuo della Qualità.

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

### **INFORMAZIONI AL PUBBLICO**

Il Poliambulatorio Talenti S.r.l. ha esposto all'interno della propria struttura la Carta dei servizi.

Ha realizzato un foglietto informativo contenente le informazioni più importanti della Carta dei servizi, una sorta di Vademecum per il buon uso della struttura.

### **GESTIONE DEI RECLAMI**

La gestione dei reclami avviene tramite i seguenti due punti:

- ricevimenti dei reclami e delle osservazioni
- risposta ai medesimi e catalogazione dei reclami e delle osservazioni

Nel caso che il reclamo o la lamentela siano espressi verbalmente ad un rappresentante della Direzione è dovere di chi riceve detto reclamo compilare l'apposito modulo ed inoltrarlo secondo la procedura interna.

La risoluzione del reclamo, qualora non sia possibile effettuarla al momento in cui viene presentato, verrà effettuata in forma scritta entro 15 giorni dalla ricezione dello stesso.

### **MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

Gli strumenti generalmente individuati sono:

- questionari rivolti al pubblico nei quali si chiedono anche giudizi soggettivi
- la catalogazione e l'elaborazione delle attività di reclamo

I risultati dell'elaborazione dei questionari vengono esposti nella bacheca della Qualità.

## **DIAGRAMMA DEI FLUSSI**

### **PRE-ACCETTAZIONE**

Arrivo in laboratorio. Ritiro del numero d'ordine

### **ACCETTAZIONE**

Chiamata in ordine progressivo del numero preso all'entrata, consegna della richiesta del

medico (che deve contenere i dati anagrafici dell'utente, timbro e firma del medico richiedente e la specificazione di eventuali diritti di esenzione, data e il tipo di prestazione richiesta), accettazione dei dati, delle prestazioni e dei campioni biologici, stampa delle etichette da consegnare in sala prelievi, consegna della ricevuta o fattura dell'avvenuta accettazione.

### **PRELIEVO**

Chiamata dell'utente da parte del medico che esegue i prelievi tramite numero di accettazione, consegna al medico da parte del paziente delle richieste con le etichette sulle quali sono stampati gli esami da eseguire e il numero della pratica con il bar-code, esecuzione del prelievo, attesa, controllo e dopo aver messo il cerotto, congedo.

Trasporto dei prelievi e dei campioni biologici nel montacarichi direttamente nell'area analitica.

### **AREA ANALITICA**

Controllo e preparazione dei prelievi e dei campioni biologici, avvio alle procedure dei macchinari, esecuzioni degli esami, controllo degli esami su supporto cartaceo.

### **SEGRETERIA**

Inserimento dei risultati su sistema informatico, controllo dei dati inseriti, stampa e compilazione del referto che viene portato alla firma del responsabile, consegna del referto. Il referto dopo la firma viene chiuso e posto in ordine alfabetico in idoneo contenitore chiuso.

## **MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI**

### **PRELIEVO**

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno dalle ore 20:00-22:00 del giorno prima. È permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

## **ESAME DELLE URINE**

Per l'esame delle urine completo, raccogliere le urine del primo mattino e consegnarle al più presto in laboratorio.

Il recipiente può essere acquistato in farmacia o ritirato in accettazione.

## **URINOCOLTURA**

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e si deve acquistare in farmacia.

Per la raccolta del campione procedere nel seguente modo:

1. Eseguire una accurata pulizia locale.
2. Scartare le prime gocce di urina.
3. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore.
4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

**Si consiglia di non eseguire l'esame durante la terapia antibiotica.**

## **RACCOLTA URINE DELLE 24 h**

Occorre munirsi di un contenitore adeguato:

1. Scartare la prima urina del mattino.
2. Raccogliere tutta la quantità delle urine per l'intera giornata e la prima del mattino successivo.

## **ESAME DELLE FECI**

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore apposito.

Il campione non deve essere contaminato dalle urine. I campioni di feci sia per gli esami completi che parassitologici o colturali è bene che siano consegnati in laboratorio al più presto.

### **SCOTCH TEST**

Viene considerato il metodo di elezione per la ricerca degli ossiuri.

Per l'esecuzione del test sono necessari un vetrino portaoggetti (da richiedere in accettazione) e scotch trasparente.

La raccolta va effettuata al mattino prima di lavarsi e con le seguenti modalità: far aderire lo scotch alle pliche anali per 20-30 sec., quindi staccarlo e applicarlo sul vetrino portaoggetti.

### **RICERCA SANGUE OCCULTO**

Il test è specifico per l'emoglobina umana ,quindi non necessita nessuna preparazione.

**Si consiglia di non effettuare l'esame se si soffre di sanguinamento gengivale.**

### **TEST DA CARICO**

Per curve glicemiche, insulinemiche, ormonali, per le quali sono previste assunzioni di sostanze o farmaci, comportano la permanenza dell'utente in laboratorio per alcune ore. In questo casi si invitano gli utenti o a prendere l'appuntamento o a recarsi al più presto in laboratorio e di avvertire le segretarie dell'accettazione, senza l'obbligo di rispetto del numero d'ordine.

### **ACIDO-VANILMANDELICO**

Il test viene eseguito sulla raccolta delle urine delle 24h.

Dieta: nei tre precedenti l'esame evitare di assumere caffè, cioccolato, banane, vaniglia, the.

### **ACIDO 5 OH INDOLACETICO-SEROTONINA**

Il test viene eseguito sulla raccolta delle urine delle 24 h.

Dieta: nei tre giorni precedenti gli esami evitare di assumere banane, noci, pomodori, ed alcuni farmaci quali l'aspirina, fenotiazina, cloromazepina.

## **IDROSSIPROLINURIA**

Il test viene eseguito sulla raccolta delle urine delle 24 h.

Dieta: nei tre giorni precedenti l'esame evitare di assumere carne, pesce, uova, latte e suoi derivati.

## **TEST DI NORDIN**

(Valutazione del rapporto calciuria/creatinuria e idrossiprolinuria/creatininuria sulle urine della seconda minzione del mattino a digiuno).

Dieta: nei tre giorni precedenti alla raccolta delle urine evitare di assumere latte e suoi derivati. Il giorno precedente alla raccolta delle urine (entro le 19.00) si deve consumare un pasto a base di farinacei, verdure e privo di carne. Il mattino successivo a digiuno, svuotare la vescica e bere  $\frac{1}{4}$  di acqua distillata, due ore dopo sempre a digiuno raccogliere le urine in apposito contenitore e consegnarle al più presto in laboratorio.

Si consiglia di comprare l'acqua distillata ed il contenitore in farmacia.

## **PREPARAZIONE ED INDICAZIONI PER L'ESAME DEL LIQUIDO SEMINALE**

1. Il campione deve essere consegnato in un contenitore sterile in vendita presso le farmacie.
2. Dopo 3 giorni di astinenza dai rapporti.
3. Entro un'ora dalla raccolta deve pervenire in laboratorio.
4. Il campione viene accettato tutti i giorni (sabato escluso) dalle ore 7.30 alle ore 10.30.

## **INTOLLERANZE ALIMENTARI E TEST ALLERGICI**

E' controindicata l'assunzione di cortisonici per almeno cinque giorni

## **BREATH TEST AL LATTOSIO**

Per effettuare il test il paziente deve eseguire scrupolosamente le seguenti istruzioni: nei 7 giorni che precedono l'esame non assumere antibiotici, lassativi, fermenti lattici, latte e derivati.

La sera prima del test seguire la seguente dieta: riso condito con olio, carne o pesce conditi con olio.

Il giorno dell'esame digiuno da 8 ore, senza fumare.

Per tutta la durata del test 4 ore, il paziente deve rimanere nel nostro laboratorio senza mangiare, bere (tranne acqua), né fumare

**L'esame viene eseguito previo appuntamento anche telefonico.**

**LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTI I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ANALISI, IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE E' DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.**