

Poliambulatorio Talenti S.r.l.

## CARTA DEI SERVIZI



## **Sommario**

PRINCIPI ED OBIETTIVI GENERALI.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
DATI IDENTIFICATIVI DELLA STRUTTURA .....	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	7
ORIGINE E OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ .....	8
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA .....	8
INFORMAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI.....	9
CARTE DEI DIRITTI DEL PAZIENTE .....	15
ISTRUTTORIA SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ GLOBALE (VRQ).....	17
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	21

## **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 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 si è fatto riferimento a suggerimenti emanati a livello europeo e a livello istituzionale secondo i principi di seguito descritti.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95 e il DCA U00311 del 6 ottobre 2014 , si ispira ai seguenti principi fondamentali:

**Uguaglianza e rispetto:** l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

**Imparzialità ed obiettività:** ogni persona che presta un servizio all'interno del Poliambulatorio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

**Continuità:** l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Poliambulatorio.

**Diritto di scelta:** ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

**Partecipazione:** Il Poliambulatorio garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando il modulo "Questionario soddisfazione dell'Utente", che viene sottoposto agli utenti, per poi essere inserito, compilato, nell'apposito raccoglitore in Sala d'Attesa.

**Efficacia ed efficienza:** sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

**Informazione:** l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale della Struttura; la consegna di documentazione d'informativa specialistica e il sito Internet.

**Accoglienza:** l'accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in accoglienza, sempre presente in struttura, dalla sala di attesa provvista degli spazi necessari

per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

**Tutela:** la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

**Standard di Qualità:** La Qualità dei servizi erogati dal Poliambulatorio è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit, interni e da parte dall'ente di certificazione, a cui il Poliambulatorio è sottoposto.

## **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: diagnostica per  
immagini : ecografie  
Studi medici specialistici

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **PER IL SERVIZIO INFORMAZIONI:**

RIVOLGERSI IN ACCETTAZIONE DOVE È DISPONIBILE PERSONALE QUALIFICATO CHE SAPRÀ RISPONDERE A TUTTE LE RICHIESTE.

CONTATTARE IL POLIAMBULATORIO TELEFONICAMENTE AI NUMERI

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

**Email: [info@poliambulatoriotalenti.it](mailto:info@poliambulatoriotalenti.it)**

**Segreteria: [accettazione@poliambulatoriotalenti.it](mailto:accettazione@poliambulatoriotalenti.it)**

**Ufficio Convenzioni: [convenzioni@poliambulatoriotalenti.it](mailto:convenzioni@poliambulatoriotalenti.it)**

**Ufficio Amministrativo: [amministrazione@poliambulatoriotalenti.it](mailto:amministrazione@poliambulatoriotalenti.it)**

**Web: [www.poliambulatoriotalenti.it](http://www.poliambulatoriotalenti.it)**

Nelle ore di chiusura è inserito un disco che informa i clienti sulle procedure di accesso (anche in lingua inglese).

### **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 tramite CUP interno.

E' a disposizione del pubblico un parcheggio gratuito in via Luigi Capuana 38/ via Barbara Tosatti 55.

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

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

Il medico prelevatore è specializzato per i prelievi per bambini.

Previo appuntamento è disponibile un servizio di prelievo a domicilio a pagamento.

### **RITIRO DEI REFERTI:**

Dal Lunedì al Venerdì 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**.

E' possibile il ritiro dei referti tramite e-mail personale richiedendolo in accettazione

## **CASI URGENTI:**

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

## **ORIGINE E OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ**

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 DCA 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 ed è certificato ISO 9001:2015 con numero 197219.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

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

1. 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), 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 DCA U00235 del 09/11/2012: 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.

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 9001:2015 certificato N.197219 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, 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, Ilenia Canullo Tecnico di Laboratorio, Dott. Rodolfo Romolo Ricottini Laureato in Medicina e specialista in patologia clinica, in qualità di direttore sanitario e responsabile dei prelievi ematici e biologici.

Il laboratorio è in grado di eseguire tutte le analisi richieste ad eccezione degli esami di rarissima frequenza per i quali 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:

### **ECOGRAFIA GENERALE**

- Addominale completa o addome superiore o inferiore
- Fegato e vie biliari ( senza o con eco-doppler)
- Pancreas
- Milza
- Aorta addominale ( senza o con eco-doppler)
- Ghiandole salivari ( parotidi e sottomandibolari)
- Linfonodi addominali
- Anse Intestinali
- Muscolare

- Tendini
- Articolazioni
- Paratiroidi
- Mammella
- Reni ( con eventuale color doppler AA renali)
- Surreni
- Vescica
- Prostata ( via transrettale)
- Prostata( via sovrapubica)
- Pelvi femminile
- Scroto ( senza e con color –doppler per studio deficit grettile)
- Torace ( studio del versamento pleurico)
- Tiroide ( senza e con color –doppler)
- Cute e sottocute tessuti molli ( tumefazioni sottocutanee)
- Stazioni linfonodali superficiali

#### **ECOGRAFIA GINECOLOGICA**

- Ecografia pelvica (utero e ovaie)
- Ecografia transvaginale
- Monitoraggio follicolare
- Ecografia ostetrica ( inclusa ecografia morfologica)
- Flussimetria in gravidanza
- Ecografia mammaria

#### **ECOGRAFIA CARDIOLOGICA**

- Ecocardiogramma
- Ecocardiogramma con color doppler

#### **ANGIOLOGIA**

- Eco-color-doppler vasi epiaortici

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

### **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)
- Walking test
- Ossimetria transcutanea o saturimetria
- Polisonnografia

### **ORTOPEDIA - FISIATRIA**

- 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 paratiroide e

osteoporosi, malattie ipofisarie, malattie del surrene

- Prescrizioni dietetiche personalizzate
- Infertilità di coppia

## **CHIRURGIA**

- Visita specialistica

## **ANGIOLOGIA**

- Visita specialistica
- Indagine ecografica doppler

## **GASTROENTEROLOGIA**

- Visita specialistica

## **NEFROLOGIA**

- Visita specialistica

## **NEUROLOGIA, PSICHIATRIA**

- Visita specialistica

## **UROLOGIA – VISITA SPECIALISTICA (UROFLUSSIMETRIA)**

## **PATOLOGIA CLINICA – INTERNISTICA**

- Visita specialistica

## **MEDICINA LEGALE**

- Visita specialistica

## **MEDICINA DEL LAVORO**

- Visita specialistica
- Preventivi aziendali

## **MEDICINA DELLO SPORT**

Il paziente all'accettazione viene informato sulle tariffe previste per le prestazioni richieste, sulle 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, impegnandosi 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 ed ha 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 ed 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, curve glicemiche ed insuliniche, pap-test, tamponi vaginali, tamponi uretrali, indagini strumentali, visite specialistiche etc.

La prenotazione viene affidata prevalentemente a contatti telefonici 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. Al momento dell'accettazione il paziente viene informato tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 679/2016, 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 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 e-mail ai pazienti (scaricabili tramite username e password). 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.

## **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. QUALITA' E INDICATORI**

Il Poliambulatorio Talenti adotta un sistema di Gestione della Qualità certificato in base alla norma ISO 9001:2015, 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.

L'adozione di un sistema conforme alla ISO 9001:2015 consente di applicare 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 presente Carta dei Servizi.

Ha realizzato un depliant 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**

Ritiro del numero d'ordine all'ingresso della struttura

### **ACCETTAZIONE**

Chiamata in ordine progressivo del numero eliminacode, consegna della richiesta del medico (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 o, su richiesta del Paziente, inviato tramite e-mail.

## **CAMPIONI BIOLOGICI**

### **ESPETTORATO**

Raccolta dell'espettorato per la coltura, l'esame citologico e/o ricerca del BK microscopico. Raccogliere il campione nel seguente modo in apposito contenitore sterile da acquistare in farmacia.

- Eseguire una espettorazione profonda raccogliendo l'espettorato direttamente nel contenitore, chiudere immediatamente il contenitore.
- Controllare che il campione raccolto non sia contaminato dalla saliva.
- Consegnare al più presto il campione in Laboratorio (7.30-10.30 dal Lunedì al Sabato).

### **URINE**

#### **Esame completo delle urine (esame chimico fisico delle urine)**

- Per l'esame completo portare un campione delle prime urine del mattino (evitare la contaminazioni da feci), consegnandole al più presto in Laboratorio (7.30-10.30 dal lunedì al sabato).

Il recipiente può essere acquistato in farmacia o ritirato presso il Laboratorio.

#### **Raccolta delle urine delle 24 ore**

La raccolta va fatta negli appositi recipienti in vendita presso le farmacie.

- Va iniziata scartando la prima urina del mattino
- Raccogliere tutta la quantità delle urine per l'intera giornata e la notte
- Terminare la raccolta includendo la prima urina del mattino successivo.

#### **Acido vanil-mandelico e catecolamine urinarie**

L'esame viene eseguito sulla raccolta delle urine delle 24 ore.

- Nei tre giorni precedenti l'esame eseguire una dieta priva di: tè, caffè, banane, cioccolata, vaniglia e frutta secca.
- E' necessario inoltre sospendere l'assunzione di alcuni farmaci quali: tetracicline, anfetamine e decongestionanti nasali.
- È preferibile evitare di fumare.
- Evitare attività sportiva e stress.

#### **Acido 5-OH-Indolacetico e Serotonina urinari.**

L'esame viene eseguito sulla raccolta delle urine delle 24 ore.

- Nei tre giorni precedenti l'esame eseguire una dieta priva di: banane, noci e pomodori.
- E' necessario inoltre sospendere l'assunzione di alcuni farmaci quali: aspirina, fenotiazina, cloromazepina.

#### **Idrossiprolinuria**

L'esame viene eseguito sulla raccolta delle urine delle 24 ore.

- Nei tre giorni precedenti l'esame eseguire una dieta priva di: carne, pesce, uova, latte e suoi derivati.

#### **Test di Nordin**

L'esame si basa sulla valutazione del rapporto calciuria/reatininuria e idrossiprolinuria/creatininuria sulla raccolta delle urine della seconda minzione del mattino a digiuno.

- Nei tre giorni precedenti l'esame eseguire una dieta priva di: carne, pesce, uova, latte e suoi derivati. La sera precedente alla raccolta delle urine (entro le ore 19.00) consumare un pasto a base di farinacei e verdure.
  - Il mattino successivo a digiuno, svuotare la vescica e bere 250 ml di acqua distillata, due ore dopo sempre a digiuno raccogliere le urine in apposito contenitore e consegnarle al più presto in Laboratorio (7.30-10.30 dal Lunedì al Sabato)
- Si consiglia di acquistare il contenitore e l'acqua distillata ed il contenitore in farmacia.

#### **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

### **Adulti**

- Lavare accuratamente le mani con acqua e sapone
- Eseguire una accurata pulizia locale
- Scartare il primo getto di urine
- Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore
- Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in Laboratorio (7.30-10.30 dal Lunedì al Sabato)

Si consiglia di non eseguire l'esame durante la terapia antibiotica e di attendere 8 giorni dopo la terapia, salvo diversa prescrizione medica.

### **Neonati**

- Lavare accuratamente le mani con acqua e sapone
- Effettuare una accurata pulizia dei genitali
- Applicare il sacchetto attorno ai genitali
- Dopo la raccolta, sigillare il sacchetto e consegnarlo al più presto in laboratorio (7.30-10.30 dal Lunedì al Sabato)
- Attenzione non raccogliere le urine strizzando il pannolino.

Si consiglia di non eseguire l'esame durante la terapia antibiotica e di attendere 8 giorni dopo la terapia, salvo diversa prescrizione medica.

### **Esame citologico delle urine**

L'esame di solito viene eseguito su tre campioni da raccogliere in tre giorni preferibilmente consecutivi. Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e si deve acquistare in farmacia.

Per la raccolta delle urine si procede nel seguente modo:

- Lavare accuratamente le mani con acqua e sapone
- Eseguire una accurata pulizia degli organi genitali
- Scartare il primo getto di urine

- Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore sterile.
- Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in Laboratorio

(7.30-10.30 dal lunedì al sabato)

Si consiglia di non eseguire l'esame sotto terapia antibiotica. Attendere almeno 8 giorni dalla terapia, salvo prescrizione medica .

E' preferibile consegnare possibilmente giorno per giorno i contenitori in Laboratorio per evitare processi degenerativi delle cellule (7.30-10.30 dal Lunedì al Sabato).

## **FECI**

### **Esame chimico-microscopico delle feci.**

- Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) in un contenitore sterile, da acquistare in farmacia.
- Il campione non deve essere contaminato da urine.
- Il campione deve essere consegnato al più presto in Laboratorio (7.30-10.30 dal Lunedì al Sabato)

### **Esame parassitologico delle feci.**

- Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) in un contenitore sterile, da acquistare in farmacia.
- Il campione non deve essere contaminato dalle urine.
- La ricerca dei parassiti dovrebbe essere effettuata su tre campioni raccolti in tre giorni consecutivi o in tre giorni alterni (per la Giardia sarebbero preferibili 5 campioni a giorni alterni).
- Il campione deve essere consegnato al più presto in Laboratorio (7.30-10.30 dal Lunedì al Sabato)

### **Ricerca del Sangue occulto nelle feci.**

- Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) in un contenitore sterile, da acquistare in farmacia.
- E' preferibile eseguire il test su tre campioni.
- Con la metodica in uso nel nostro Laboratorio non è necessario seguire una dieta priva di carne

- Non si deve eseguire l'esame se si hanno gengive sanguinanti
- Il campione deve essere consegnato al più presto in Laboratorio (7.30- dal Lunedì al Sabato )

### **Esame colturale delle feci**

- Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) in un contenitore sterile, da acquistare in farmacia.
- Il campione non deve essere contaminato dalle urine.
- Il campione deve essere consegnato al più presto in Laboratorio (7.30-10.30 dal Lunedì al Sabato).

### **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 Laboratorio) e scotch trasparente.

Il campione deve essere raccolto nel seguente modo:

- Porre il nastro adesivo sull' orifizio anale e comprimere bene, sulla pelle sottostante, lasciarlo per circa mezz' ora.
- Staccare il nastro adesivo ed applicarlo ben steso sul vetrino fornito dal Laboratorio.
- Eseguire il test per tre mattine a giorni alterni e consegnare in Laboratorio entro 2 ore dalla raccolta (7.30-10.30 dal Lunedì al Sabato).

Si raccomanda di lavare bene le mani a prelievo ultimato in quanto le uova sono infettanti.

### **LIQUIDO SEMINALE**

Raccolta del liquido seminale per l'esame morfo-funzionale (Spermiogramma) Per eseguire l'esame è fondamentale la corretta modalità di raccolta del campione, da questo dipende l'attendibilità dell'esame stesso.

- Astinenza dai rapporti sessuali da un minimo di tre ad un massimo di cinque giorni, il campione deve essere raccolto in un contenitore sterile da prendere in farmacia.
- Si raccomanda che il campione venga raccolto per intero a causa della differente composizione del liquido seminale nelle diversi parti dell'eiaculato, la perdita anche di una

piccola parte della quantità iniziale o finale potrebbe pregiudicare l'esame.

- Il campione deve essere consegnato in Laboratorio dalle 7.30-10.30 dal Lunedì al Venerdì entro 30 minuti dalla raccolta.
- Evitare durante il trasporto, eccessive escursioni termiche.

### **Raccolta del liquido seminale per esame colturale (Spermiocoltura)**

- Lavare accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone.
- Raccogliere tutta la quantità del liquido seminale (eiaculato) nel recipiente sterile, consegnare il campione in Laboratorio preferibilmente entro un'ora dalla raccolta (7:30-10:30 da Lunedì al Sabato).
- Si consiglia di non eseguire l'esame sotto terapia antibiotica o antimicotica sia orale che locale. Attendere 8 giorni dalla terapia, salvo prescrizione del medico curante.

### **Prelievo per post-coital test**

Per questo esame è necessario contattare il Laboratorio per prendere appuntamento.

Il test consiste nel prelievo di muco cervicale dopo il rapporto sessuale.

Gli obiettivi di questo esame sono quelli di valutare la sopravvivenza e il comportamento degli spermatozoi nel muco cervicale dopo alcune ore dal rapporto sessuale

- Il test deve essere eseguito il più possibile vicino all'ovulazione (fase preovulatoria).
- E' importante eseguire la valutazione del muco cervicale in Laboratorio a distanza di 9- 14 ore dal rapporto sessuale.
- Si consiglia di astenersi dai rapporti sessuali per due giorni dall'esame.

**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.**