

CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO G.A.M.M.A. s.r.l.

Laboratorio di analisi accreditato

Sede legale e operativa di Grosseto

Via Monte Leoni, 6/D (presso il centro SALUS) – 58100 Grosseto

Telefono: 0564 451184 Fax: 0564 465816 E-mail: info@laboratoriogammasrl.it

Sede punto prelievo decentrato di Follonica (GR)

Via C. Battisti, 1 (presso il centro GALILEO) – 58022 Follonica (GR)

Telefono: 0566 45125

Sede punto prelievo decentrato di Orbetello (GR)

Via Mura di Levante, 78/80 (presso il centro GAPADENT) – 58015 Orbetello (GR)

Telefono: 0564 850204

Sede punto prelievo decentrato di Grosseto

Via Birmania, 66 (presso il centro PEGASO) – 58100 Grosseto

Telefono: 0564 462045

Sede punto prelievo decentrato di Castel del Piano (GR)

Via Fonte Murata, 1 (presso il centro HORUSTUDIO) – 58033 Castel del Piano (GR)

Telefono: 0564 954129

LABORATORIO G.A.M.MA.

CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE ED INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO

Tipologia delle prestazioni erogate

LABORATORIO G.A.M.MA., laboratorio generale di base ad organizzazione semplice ed unitaria accreditato dalla Regione Toscana, svolge indagini nell'ambito delle discipline di patologia clinica, biochimica clinica, microbiologia e virologia allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie e la tutela della salute dei pazienti.

In particolare sono svolte indagini (direttamente o indirettamente in service presso altri laboratori specializzati) nei seguenti settori: patologia e biochimica clinica; ematologia e coagulazione; immunologia e virologia; endocrinologia; marcatori epatite; marcatori tumorali; profilo tiroideo; tossicologia; farmaci e droghe d'abuso; citologia e istologia; microbiologia, batteriologia e parassitologia; allergie e intolleranze.

Le prestazioni sono erogate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per gli esami previsti dall'accordo con l'Azienda USL fino al limite massimo concordato con la stessa e in regime privato per il rimanente. Attualmente le prestazioni sono erogate esclusivamente in regime privato in quanto l'Azienda USL ha azzerato completamente il budget previsto dalla convenzione.

Orari

La sede di Grosseto è aperta al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	da lunedì a venerdì	07:30 – 10:30
	sabato	07:30 – 10:30
Consegna referti	da lunedì a venerdì	08:00 – 19:30 (segreteria Salus)
	sabato	08:00 – 14:00 (segreteria Salus)
Informazioni	da lunedì a venerdì	07:30 – 13:30
		08:00 – 19:30 (segreteria Salus)
	sabato	07:30 – 13:30 08:00 – 14:00 (segreteria Salus)

Il punto prelievo decentrato di Follonica è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	da lunedì a venerdì	07:30 – 09:00
Consegna referti	da lunedì a venerdì	07:30 – 12:30 / 15:00 – 19:30 (segreteria Galileo)
Informazioni	da lunedì a venerdì	07:30 – 12:30 / 15:00 – 19:30 (segreteria Galileo)

Il punto prelievo decentrato di Orbetello è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	martedì e giovedì	07:30 – 09:00
Consegna referti	da lunedì a venerdì	09:00 – 12:00 / 16:00 – 19:00 (segreteria Gapadent)
	sabato	10:00 – 12:00 (segreteria Gapadent)
Informazioni	da lunedì a venerdì	09:00 – 12:00 / 16:00 – 19:00 (segreteria Gapadent)
	sabato	10:00 – 12:00 (segreteria Gapadent)

Il punto prelievo decentrato di Grosseto è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	lunedì e venerdì	07:30 – 09:30
Consegna referti	da lunedì a venerdì	08:30 – 19:30 (segreteria Pegaso)
	sabato	08:30 – 12:30 (segreteria Pegaso)
Informazioni	da lunedì a venerdì	08:30 – 19:30 (segreteria Pegaso)
	sabato	08:30 – 12:30 (segreteria Pegaso)

LABORATORIO G.A.M.MA.**CARTA DEI SERVIZI**

Il punto prelievo decentrato di Castel del Piano è aperto al pubblico i giorni non festivi con il seguente orario:

Accettazione e prelievi	mercoledì	07:30 – 09:00
Consegna referti	lunedì e venerdì	14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	martedì, mercoledì e giovedì	08:30 – 13:00 / 14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	sabato	08:30 – 13:00 (segreteria Horustudio)
Informazioni	mercoledì	07.30 – 09.00 (segreteria Horustudio)
	lunedì e venerdì	14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)
	martedì, mercoledì e giovedì	08:30 – 13:00 / 14:30 – 19:30 (segreteria Horustudio)

Risorse umane

LABORATORIO G.A.M.MA. si avvale di personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalle norme vigenti e coinvolto con continuità in attività di formazione e aggiornamento.

Direzione	Ivano Landi
Direzione sanitaria	dott.sa Simonetta Stoppa
Gestione qualità	dott. Matteo Righi
Prelievo	<u>Sede di Grosseto</u> dott. Nedo Svetoni (medico) dott.sa Simonetta Stoppa (biologo) Francesca Cerrini (infermiere) Miriam Santini (infermiere) Francesca Salvini (infermiere) <u>Punto prelievo di Follonica</u> dott. Giovanni Menghetti (medico) Gemma Tavernelli (infermiere) <u>Punto prelievo di Orbetello</u> dott. Angelo Cianfana (medico) Martina Martuscelli (infermiere) <u>Punto prelievo di Grosseto</u> dott. Roberto Martini (medico) Martina Martuscelli (infermiere) <u>Punto prelievo di Castel del Piano</u> dott. Mario Pastorelli (medico) Martina Martuscelli (infermiere)
Analisi	dott.sa Simonetta Stoppa (biologo) dott. Matteo Righi (biologo) Rossana Bambagioni (tecnico di laboratorio) Ivano Landi (tecnico di laboratorio) dott.sa Silvia Soldati (biologo) dott.sa Nicoletta Tamburro (chimico) dott.sa Silvia Masini (biologo)
Segreteria	Antonella Mascelloni Veronica Gonnelli Silvia Santucci

Accesso – Accettazione e prelievo

L'accesso alle prestazioni relative alle analisi di laboratorio è libero e non occorre prenotazione.

L'utente che si presenta presso la sede del laboratorio per usufruire delle prestazioni è tenuto a munirsi del tagliando numerato-progressivo dall'apposito distributore installato in sala di attesa al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e prelievo.

Le prestazioni sono erogate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per gli esami previsti dall'accordo con l'Azienda USL fino al limite massimo concordato con la stessa e in regime privato per il rimanente.

Attualmente le prestazioni sono erogate esclusivamente in regime privato, e non in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, in quanto l'Azienda USL ha azzerato completamente il budget previsto dalla convenzione.

Per effettuare analisi in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, l'utente deve presentare la tessera sanitaria, un documento di identità per l'identificazione e idonea impegnativa contenente:

- dati anagrafici dell'assistito, codice fiscale ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per effettuare analisi privatamente l'utente deve comunicare gli esami che intende svolgere, possibilmente ma non necessariamente tramite presentazione di prescrizione medica, e presentare un documento di identità per l'identificazione.

L'utente che non deve sottoporsi a prelievo ma solamente consegnare dei campioni raccolti deve consegnare gli stessi presso la segreteria in fase di accettazione.

L'utente che deve sottoporsi a prelievo, una volta terminata la procedura di accettazione, è tenuto ad aspettare il proprio turno in sala di attesa.

In caso di necessità e previa prenotazione, effettuabile telefonicamente o direttamente presso la segreteria, i prelievi possono essere eseguiti presso il domicilio degli utenti.

L'utente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso in cui l'utente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla segreteria che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di raccolta o prelievo del campione e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche modalità di preparazione.

Presso la segreteria è disponibile del materiale informativo relativo alle istruzioni per la preparazione al prelievo e la raccolta dei campioni.

Informativa e consenso per il trattamento dei dati

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi del d.lgs. 196/2003, circa il trattamento dei propri dati comuni e sensibili tramite apposita informativa e invitato a sottoscrivere, in fase di prima accettazione, il necessario consenso. Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori).

Consenso informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori). Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Solo nei casi previsti dalla legge è necessario che esso sia espresso in forma scritta.

Per l'esecuzione di alcuni esami, caratterizzati da potenziale rischio collegato alla preparazione al prelievo, viene raccolto il necessario consenso informato, a fronte delle informazioni necessarie per l'espressione consapevole del consenso stesso.

Consegna dei referti

Al termine dell'accettazione, viene consegnato all'utente una ricevuta con l'indicazione del giorno di consegna del referto.

La consegna dei referti avviene, di norma, il giorno stesso o il giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione. Per alcuni esami, a causa dei tempi tecnici necessari all'esecuzione degli stessi, i tempi per la consegna dei referti sono più lunghi (es. esami culturali o esami svolti esternamente in service presso altri laboratori specializzati).

I referti relativi ad esami richiesti con urgenza possono essere consegnati non appena eseguiti gli stessi, compatibilmente con i tempi tecnici necessari alla loro esecuzione.

Il referto viene consegnato in busta chiusa solo all'interessato, previo accertamento della sua identità, o a persona delegata dall'interessato tramite compilazione dell'apposita delega, previo accertamento della sua identità.

Il referto, dietro richiesta e rilascio di specifico consenso scritto da parte dell'interessato a seguito di presa visione dell'apposita informativa, può essere inviato tramite posta o posta elettronica ai recapiti comunicati dall'interessato.

Pagamento delle prestazioni

Le tariffe delle prestazioni sono disponibili presso la segreteria.

Gli utenti in possesso della richiesta di esami sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale e non aventi diritto all'esenzione sono tenuti al pagamento del ticket secondo le tariffe vigenti.

Il pagamento delle prestazioni deve essere effettuato al momento dell'accettazione e può essere effettuato, oltre che in contanti, con carta di credito o tessera bancomat.

Informazioni e comunicazioni

Presso la segreteria è disponibile del materiale informativo contenente informazioni dettagliate relative a: le prestazioni erogate, le procedure relative all'accesso, le modalità di preparazione al prelievo e di raccolta dei campioni, le tariffe applicate, i tempi e le modalità di consegna dei referti.

Il personale fornisce tutte le informazioni direttamente o telefonicamente durante l'orario di apertura.

Il personale sanitario laureato responsabile del laboratorio di analisi è a disposizione dell'utenza, durante l'orario di apertura, per fornire informazioni adeguate sul significato e i risultati degli esami; tali informazioni non possono costituire una diagnosi, di competenza del medico curante o specialista.

Tutti i colloqui tra il personale sanitario e il paziente sul significato e i risultati degli esami si svolgono nel rispetto della riservatezza in locale riservato a porta chiusa.

Gli utenti possono chiedere copia della propria documentazione sanitaria (referti) anche a distanza di tempo dall'esecuzione degli esami.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

LABORATORIO G.A.M.MA. nell'erogazione del servizio si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza ed imparzialità: a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi senza alcuna distinzione e discriminazione; a tutti gli utenti è assicurato da parte del personale un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto, tutelando la privacy, rispettando la dignità personale e le condizioni di fragilità;
- continuità: agli utenti sono assicurate la continuità e la regolarità del servizio offerto;
- assistenza: il personale è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere al servizio offerto nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sull'accesso alla documentazione sanitaria;
- diritto di scelta: ogni utente ha diritto di scegliere la struttura alla quale rivolgersi;
- partecipazione: agli utenti è garantita la possibilità di collaborare con osservazioni, suggerimenti e reclami alla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio offerto;
- diritto alla privacy: è assicurato il rispetto della privacy tramite l'applicazione di apposite linee di comportamento;
- efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia, l'efficienza ed il continuo miglioramento della qualità dei servizi adottando le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi e tramite un uso ottimale delle risorse senza sprechi e costi inutili.

3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Missione, politica, obiettivi e sistema di gestione per la qualità

LABORATORIO G.A.M.MA. svolge attività di analisi di laboratorio allo scopo di fornire informazioni utili per la prevenzione, la diagnosi, il monitoraggio e il trattamento delle patologie dei pazienti e la tutela della salute degli stessi.

LABORATORIO G.A.M.MA. si pone quali obiettivi fondamentali:

- la soddisfazione degli utenti;
- il miglioramento continuo della qualità del servizio;
- il rispetto dei requisiti normativi e contrattuali.

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a:

- soddisfare i requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali definiti dalla Regione Toscana per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture sanitarie;
- definire, documentare, attuare e tenere aggiornato un sistema di gestione per la qualità migliorandone con continuità l'efficacia allo scopo di fornire con regolarità un servizio che ottemperi ai requisiti degli utenti e a quelli normativi applicabili;
- accrescere la soddisfazione degli utenti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti normativi e contrattuali.

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità del servizio:

- l'uniformità di accesso alle prestazioni, tramite la definizione dell'organizzazione del servizio tesa a garantire la possibilità a tutti gli utenti di usufruire dello stesso secondo criteri di equità e tramite modalità semplici ed adeguate nei limiti delle risorse disponibili;
- la qualità tecnica delle prestazioni, tramite l'impiego di operatori in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e adeguatamente formati, l'utilizzo e la manutenzione di strumentazione e materiale tecnologicamente adeguati ed aggiornati, l'esecuzione di controlli interni della qualità analitica e la partecipazione a programmi di valutazione esterna della qualità analitica;
- la qualità organizzativa, tramite la pianificazione e l'esecuzione delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione, quali il riesame e la pianificazione delle attività, il

monitoraggio dei processi di erogazione del servizio, la rilevazione e la risoluzione delle eventuali non conformità, l'analisi dei dati e la pianificazione di azioni di miglioramento;

- la sicurezza degli operatori e degli utenti, tramite il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente;
- la valorizzazione professionale degli operatori, tramite la pianificazione della formazione continua degli operatori;
- la tutela dei diritti e la soddisfazione degli utenti, tramite il rispetto della normativa sulla tutela della privacy, la messa a disposizione degli utenti di materiale informativo sul servizio, la gestione dei reclami e delle osservazioni e l'effettuazione di specifiche indagini sul livello di soddisfazione degli utenti.

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a pianificare ed attuare i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità del servizio;
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;

e a mettere a disposizione tutte le risorse umane, tecnologiche e strutturali necessarie.

LABORATORIO G.A.M.MA.:

- identifica i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- stabilisce la sequenza e le interazioni tra i processi;
- stabilisce i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi;
- assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio dei processi;
- monitora, misura ed analizza i processi;
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.

Risorse umane

Tutti i ruoli e le posizioni funzionali sono ricoperti da personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Il personale è coinvolto con continuità in attività di formazione e aggiornamento.

Le prestazioni sanitarie sono erogate nel rispetto delle competenze riconosciute dalla normativa vigente.

Risorse strutturali e tecnologiche

La struttura dispone di appositi e distinti locali per il prelievo e l'esecuzione delle analisi, di appositi e distinti locali per l'esecuzione delle ecografie e degli elettrocardiogrammi e di appositi spazi e locali destinati all'attesa, all'accettazione e alle attività amministrative come previsto dalle norme vigenti.

La struttura è in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di caratteristiche ambientali e di accessibilità, prevenzione incendi, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

La strumentazione presente è tecnologicamente tra le più avanzate e, al fine di garantirne sempre la massima efficienza, è sottoposta a regolari interventi di manutenzione e al necessario aggiornamento.

Qualità analitica

Il laboratorio di analisi, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati analitici, applica sistematicamente un programma di controllo interno della qualità analitica e partecipa con regolarità a programmi di valutazione esterna della qualità analitica.

Gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente

È strutturata la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente; tale organizzazione è coerente con le politiche regionali e le linee operative definite dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

L'organizzazione definisce annualmente il piano aziendale delle azioni per la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente e una relazione di sintesi sulle attività realizzate e i risultati raggiunti.

Sono in uso strumenti di identificazione, analisi, valutazione e prevenzione del rischio clinico, coerenti con gli indirizzi forniti dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

La qualità e la sicurezza delle prestazioni sanitarie è assicurata implementando le buone pratiche regionali e le raccomandazioni ministeriali pubblicate e di pertinenza.

Sicurezza

Sono rispettate le norme vigenti in materia di caratteristiche ambientali e di accessibilità, protezione antincendio, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme vigenti, con particolare riferimento al d.lgs. 81/2008.

Attenzione all'utente

LABORATORIO G.A.M.MA. si impegna a:

- garantire la possibilità del contatto del cittadino con l'azienda durante l'intero orario di apertura della struttura;
- garantire il diritto del paziente ad avere informazioni sul proprio stato di salute e ad accedere alla propria documentazione sanitaria;
- facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni e a ridurre le barriere di comunicazione o di altro genere che possono influenzare negativamente la possibilità di fruizione del servizio;
- assicurare la privacy degli utenti durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni e la riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente sul proprio stato di salute;
- garantire l'implementazione delle misure di sicurezza per la tutela dei dati personali allo scopo di garantire che il relativo trattamento avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità personale, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale degli utenti;
- garantire il comfort ambientale al fine di migliorare la qualità della permanenza degli utenti presso la struttura;
- tutelare gli utenti in condizioni di fragilità o appartenenti alle categorie a rischio psico-fisico;
- attuare le misure previste per la gestione del rischio clinico e la tutela della sicurezza del paziente;
- garantire la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenze o di eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici) per l'intero orario di apertura della struttura.

Sistema per l'equità di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio

È sviluppato un sistema per la riduzione delle differenze all'accesso ai servizi e la tutela dei cittadini fragili (es. soggetti di età avanzata, pazienti pediatrici, pazienti con disabilità o particolari problematiche) o appartenenti alle categorie a rischio (es. ipovedenti, sordomuti).

Prelievi a domicilio

In caso di particolare difficoltà od impossibilità dell'utente a recarsi presso la sede del laboratorio per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo è possibile richiedere l'esecuzione del prelievo (o del ritiro del campione) a domicilio da parte del personale addetto del laboratorio. La richiesta può essere effettuata telefonicamente presso la segreteria del laboratorio comunicando i propri dati e gli esami richiesti.

Delega per il ritiro del referto

I referti possono essere ritirati presso la segreteria del laboratorio da persona delegata dall'interessato tramite presentazione dell'apposita delega firmata dall'interessato stesso.

Invio dei referti per posta o posta elettronica

I referti, dietro espressa richiesta e rilascio di specifico consenso scritto da parte dell'interessato, possono essere inviati a domicilio tramite posta prioritaria o posta elettronica ai recapiti comunicati dall'interessato stesso.

LABORATORIO G.A.M.MA.

CARTA DEI SERVIZI

Eliminazione delle barriere architettoniche

La struttura soddisfa i requisiti strutturali previsti in materia di barriere architettoniche; l'accesso degli utenti alla segreteria per l'accettazione e la consegna dei referti e alla sala prelievi per l'esecuzione del prelievo è privo di barriere architettoniche.

Accesso dell'accompagnatore e/o presa in carico da parte del personale del laboratorio

In caso di necessità di accompagnamento è consentito l'accesso alla sala prelievi anche all'accompagnatore; in caso di assenza di un accompagnatore la persona viene accompagnata da personale del laboratorio per l'intero tempo di permanenza nella struttura.

Impegni e standard di qualità del servizio

LABORATORIO G.A.M.MA. ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio. Tra questi i fattori più significativi per gli utenti per valutare la qualità formale e sostanziale del servizio sono: comunicazione, informazione e assistenza; equità e semplicità di accesso; umanizzazione, accoglienza e cortesia. Nell'ambito di questi fattori sono definiti i requisiti/obiettivi di qualità da soddisfare e i relativi indicatori per il monitoraggio degli stessi e gli standard da raggiungere.

I fattori di qualità individuati sono i seguenti:

Fattori	Requisiti/obiettivi	Indicatori	Standard
Comunicazione, informazione e assistenza	Definizione della carta dei servizi e di strumenti di informazione	Presenza della carta dei servizi e di strumenti di informazione	sì
	Possibilità del contatto del cittadino con l'azienda	Ore settimanali di apertura del front office telefonico	40
	Informazioni adeguate al paziente sul proprio stato di salute	Presenza di una procedura aziendale in merito	sì
	Rispetto della riservatezza nei colloqui tra il personale sanitario e il paziente	Presenza di una procedura aziendale in merito	sì
	Chiarezza e completezza delle informazioni	% livello di soddisfazione degli utenti rilevato su chiarezza e completezza delle informazioni	80%
Equità e semplicità di accesso	Equità di accesso ai servizi dei cittadini fragili	Presenza di programmi e azioni in merito	sì
	Tutela delle persone appartenenti a categorie a rischio psico-fisico	Presenza di programmi e azioni in merito	sì
	Chiarezza e semplicità delle procedure di accesso alle prestazioni	% livello di soddisfazione degli utenti rilevato su chiarezza e semplicità delle procedure di accesso alle prestazioni	80%
	Adeguatezza dei tempi di attesa	% livello di soddisfazione degli utenti rilevato su adeguatezza dei tempi di attesa	80%
Umanizzazione, accoglienza e cortesia	Comfort ambientale	Presenza di ambienti adeguati	sì
	Adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	% livello di soddisfazione degli utenti rilevato su adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	80%
	Cortesia e disponibilità degli operatori	% livello di soddisfazione degli utenti rilevato su cortesia e disponibilità degli operatori	80%
Soddisfazione degli utenti	Soddisfazione degli utenti	% utenti che si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti del servizio	90%
		% livello di soddisfazione degli utenti rilevato sulla qualità complessiva del servizio	80%
		% reclami	0,5%

4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

LABORATORIO G.A.M.MA. attua una verifica periodica degli impegni assunti e del raggiungimento degli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i propri processi e migliorare il servizio offerto.

Monitoraggio della soddisfazione dell'utente

Per monitorare la soddisfazione degli utenti è predisposto un apposito questionario di indagine, in distribuzione presso la segreteria e in sala di attesa, nel quale l'utente può esprimere liberamente il proprio livello di soddisfazione sul servizio offerto ed eventuali osservazioni e suggerimenti.

Il questionario è definito con la finalità di rilevare la soddisfazione dell'utente in relazione ad aspetti quali:

- adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti;
- cortesia e disponibilità degli operatori;
- chiarezza e completezza delle informazioni;
- adeguatezza, chiarezza e semplicità delle modalità di accesso;
- adeguatezza dei tempi di attesa per l'accettazione e il prelievo;
- qualità complessiva del servizio.

I risultati dell'indagine sono periodicamente analizzati per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione al servizio, raccogliere segnalazioni e suggerimenti e individuare la necessità di eventuali azioni di miglioramento.

Osservazioni, suggerimenti e reclami da parte dell'utente

Gli utenti possono esprimere eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami direttamente presso la segreteria o tramite telefono, fax o e-mail. Tutte le segnalazioni sono registrate dal personale su apposita modulistica. In caso di reclamo il laboratorio si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta entro tre giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una risposta immediata specificando l'esito degli accertamenti compiuti, le eventuali azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

LABORATORIO G.A.M.MA.**CARTA DEI SERVIZI****5. ELENCO PRESTAZIONI**

Nella tabella sottostante sono riportati i principali esami svolti direttamente presso il laboratorio di analisi o indirettamente presso laboratori specializzati in service.

PATOLOGIA E BIOCHIMICA CLINICA
ACE
ACIDI BILIARI (COLALEMIA)
ACIDO FOLICO (FOLATI)
ACIDO LATTICO (LATTATO)
ALBUMINA
ALBUMINA URINE
ALDOLASI
ALFA 1 ANTITRIPSINA
ALFA 1 GLICOPROTEINA
ALFA 1 MICROGLOBULINA
ALFA 2 MACROGLOBULINA
ALFA AMILASI
AMILASI PANCREATICA
AMILASI URINE
AMMONIO
APOLIPOPROTEINA A1
APOLIPOPROTEINA B
APTOGLOBINA
AZOTEMIA (UREA)
AZOTO (UREA) CLEARANCE
AZOTO (UREA) URINE
BETA 2 MICROGLOBULINA
BICARBONATI
BILIRUBINA TOTALE E FRAZIONATA
BNP
C1 INATTIVATORE
C1Q
CALCIO
CALCIO URINE
CALCIO IONIZZATO
CALPROTECTINA FECALE
CATENE LEGGERE KAPPA E LAMBDA
CERULOPLASMINA
CH 50
CORO
CORO URINE
COLESTEROLO TOTALE
COLESTEROLO HDL
COLESTEROLO LDL
COLINESTERASI
COMPLEMENTEMIA
CPK (CREATININFOSFOCHINASI)
CPK ISOENZIMA MB

LABORATORIO G.A.M.MA.**CARTA DEI SERVIZI**

CREATININA
CREATININA CLEARENCE
CREATINURIA
CRIOGLOBULINE
DOSAGGIO DERIVATI RADICALI LIBERI
ELETTROFORESI EMOGLOBINA
ELETTROFORESI PROTEINE URINARIE
ELETTROFORESI SIEROPROTEINE
EMOGLOBINA GLICATA (HbA1c)
ESAME COMPLETO URINE
ESAME FISICO-CHIMICO DELLE FECEI
ESAME CALCOLO URINARIO
ESAME LIQUIDO SEMINALE
FERRITINA
FOSFATASI ACIDA
FOSFATASI ALCALINA
FOSFORO
FOSFORO URINE
FRUTTOSAMINA
GAMMA-GT
GLICEMIA
GLICEMIA CURVA DA CARICO
GLICEMIA POST PRANDIALE
GLICOSURIA
GRUPPI TIOLICI PLASMATICI
IMMUNOCOMPLESSI CIRCOLANTI
IMMUNOFISSAZIONE SIERICA
IMMUNOFISSAZIONE URINARIA
IMMUNOGLOBULINE IgA IgG IgM
LDH (LATTATO DEIDROGENASI)
LIPASI
LIOPROTEINA A
LITIO
MAGNESIO
MAGNESIO URINE
MICROALBUMINURIA
MIOGLOBINA
MUCOPROTEINE
NUMERO DI DIBUCAINA
OMOCISTEINA
OSMOLARITÀ PLASMATICA
OSMOLARITÀ URINARIA
OXY ADSORBENT TEST
PEPTIDE C
POTASSIO
POTASSIO URINE
PROTEINA C REATTIVA
PROTEINE TOTALI
PROTEINE URINARIE

LABORATORIO G.A.M.MA.**CARTA DEI SERVIZI**

PROTEINE DI BENGE-JONES
REUMA TEST (FATTORE REUMATOIDE)
REAZIONE DI WAALER-ROSE
REAZIONE DI WIDAL-WRIGTH
RICERCA SANGUE OCCULTO
RPR
SEROTONINA
SIDEREMIA
SODIO
SODIO URINE
SOMATOMEDINA C
STREPTOZYME
TEST COOMBS DIRETTO (AUTOANTICORPI ANTI ERITROCITI)
TEST COOMBS INDIRETTO (ANTICORPI ANTI ERITROCITI)
TEST DI GRAVIDANZA
TIBC (CAPACITÀ FERRO LEGANTE)
TPHA
TITOLO ANTISTAFILOLISINICO (STAFILICOCCO)
TITOLO ANTISTREPTOLISINICO (STREPTOCOCCO)
TRANSAMINASI (ALT-AST / GPT-GOT)
TRANSFERRINA
TRANSFERRINA CARBOIDRATO CARENTE (CDT)
TRANSFERRINA SATURA E INSATURA
TRIGLICERIDI
TROPONINA
URICEMIA (ACIDO URICO)
URICURIA (ACIDO URICO URINE)
VDRL
VITAMINA A
VITAMINA B1
VITAMINA B2
VITAMINA B6
VITAMINA B12
VITAMINA C (ACIDO ASCORBICO)
VITAMINA D 25 OH
VITAMINA D 1,25 OH
VITAMINA E
EMATOLOGIA E COAGULAZIONE
ANTITROMBINA III
APC RESISTANCE
DIMERO-D
EMOCROMO
ERITROPOIETINA
FIBRINOGENO
G6PDH
GRUPPO SANGUIGNO E FATTORE RH
LAC (LUPUS ANTICOAGULANT)
PIASTRINE (CONTEGGIO)
PROTEINA C

LABORATORIO G.A.M.MA.

CARTA DEI SERVIZI

PROTEINA S
PROVE EMOGENICHE
RESISTENZA OSMOTICA
RETICOLOCITI (CONTEGGIO)
TEMPO DI TROMBOPLASTINA PARZIALE (PTT)
TEMPO DI PROTROMBINA (ATTIVITÀ PROTROMBINICA – PT)
VES (VELOCITÀ SEDIMENTAZIONE EMASIE)
IMMUNOLOGIA E VIROLOGIA
ANTICORPI ANTI CARDIOLIPINA
ANTICORPI ANTI CELLULE PARIETALI (APCA)
ANTICORPI ANTI CENTROMERO
ANTICORPI ANTI CITOPLASMA GRANULOCITI NEUTROFILI (ANCA)
ANTICORPI ANTI CITRULLINA
ANTICORPI ANTI CUTE
ANTICORPI ANTI DNA NATIVO
ANTICORPI ANTI ENA SCREENING
ANTICORPI ANTI ENDOMISIO
ANTICORPI ANTI GLIADINA
ANTICORPI ANTI INSULINA
ANTICORPI ANTI MICROSOMA LKM
ANTICORPI ANTI MICROSOMIALI
ANTICORPI ANTI MITOCONDRIO (AMA)
ANTICORPI ANTI MUSCOLO LISCIO (ASMA)
ANTICORPI ANTI NUCLEO SCREEN (ANA)
ANTICORPI ANTI OVAIO
ANTICORPI ANTI PIASTRINE
ANTICORPI ANTI RECETTORI ACETILCOLINA (ACH)
ANTICORPI ANTI RETICOLINA
ANTICORPI ANTI SPERMATOZOI
ANTICORPI ANTI SURRENE
ANTICORPI ANTI TRANSGLUTAMINASI
ANTICORPI ANTI GAD
ANTICORPI ANTI BARTONELLA HENSELAE
ANTICORPI ANTI BORRELIA
ANTICORPI ANTI BRUCELLA
ANTICORPI ANTI CHLAMYDIA TRACHOMATIS
ANTICORPI ANTI CHLAMYDIA PNEUMONIAE
ANTICORPI ANTI CITOMEGALOVIRUS
ANTICORPI ANTI COXSACKIE VIRUS
ANTICORPI ANTI ECHINOCOCCO
ANTICORPI ANTI ECHO VIRUS
ANTICORPI ANTI EPSTEIN BARR
ANTICORPI ANTI HELICOBACTER PYLORI
ANTICORPI ANTI HERPES
ANTICORPI ANTI HIV
ANTICORPI ANTI INSULA
ANTICORPI ANTI LEGIONELLA
ANTICORPI ANTI LEPTOSPIRA
ANTICORPI ANTI MYCOPLASMA PNEUMONIAE

LABORATORIO G.A.M.MA.

CARTA DEI SERVIZI

ANTICORPI ANTI MORBILLO
ANTICORPI ANTI PAROTITE
ANTICORPI ANTI PARVOVIRUS
ANTICORPI ANTI PERTOSSE
ANTICORPI ANTI ROSOLIA
ANTICORPI ANTI SALMONELLA
ANTICORPI ANTI TETANO
ANTICORPI ANTI TOXOPLASMA
ANTICORPI ANTI TREPONEMA PALLIDUM
ANTICORPI ANTI VARICELLA
HPV RICERCA E TIPIZZAZIONE (PAPILLOMA VIRUS)
TEST AVIDITÀ CITOMEGALOVIRUS
TEST AVIDITÀ TOXOPLASMA
ENDOCRINOLOGIA
17 CHETOSTEROIDI
17 OH PROGESTERONE
ACTH (CORTICOTROPINA)
ADH (ORMONE ANTIDIURETICO)
ALDOSTERONE
ALDOSTERONE URINARIO
BETA-HCG (GONADOTROPINA CORIONICA)
CATECOLAMINE URINARIE
CORTISOLO
CORTISOLO URINE
DELTA 4 ANDROSTENEDIONE
DHEA
DHEA-S
DIIDROTESTOSTERONE (DHT)
ESTRADIOLO
ESTRIOLO
ESTRONE
FSH (FOLLITROPINA)
GASTRINA
HGH (ORMONE SOMATOTROPO)
INSULINA
INSULINA CURVA DA CARICO
INSULINA POST PRANDIALE
LH (LUTEOTROPINA)
METANEFRINE URINARIE
ORMONE ANTIMULLERIANO (AMH)
PARATORMONE INTATTO (PTH)
PROGESTERONE
PROLATTINA (PRL)
RENINA
SHBG
TESTOSTERONE
TESTOSTERONE LIBERO
MARCATORI EPATITE
ANTICORPI ANTI HAV

LABORATORIO G.A.M.MA.**CARTA DEI SERVIZI**

ANTICORPI ANTI CORE HBV (HBcAb)

ANTICORPI ANTI CORE IgM HBV (HBcAb IgM)

ANTICORPI ANTI ANTIGENE HBV (HBeAb)

ANTIGENE HBV (HBeAg)

ANTICORPI DI SUPERFICIE HBV (HBsAb)

ANTIGENE DI SUPERFICIE HBV (HBsAg)

ANTICORPI ANTI HCV

ANTICORPI ANTI HDV

MARCATORI TUMORALI

ALFA FETOPROTEINA

CA 125

CA 15-3

CA 19-9

CA 50

CA 72-4

CEA (ANTIGENE CARCINO EMBRIONARIO)

CYFRA 21

FOSFATASI PROSTATICA (PAP)

HE4 (OVARIAN CANCER MARKER)

NSE

PSA

PSA LIBERO

TPA

PROFILO TOROIDEO

ANTICORPI ANTI RECETTORI TSH

ANTICORPI ANTI TIREOGLOBULINA

ANTICORPI ANTI TIREOPEROSSIDASI

FT3 (TRIIODOTIRONINA LIBERA)

FT4 (TIROXINA LIBERA)

T4 (TIROXINA)

T3 (TRIIODOTIRONINA)

TIREOGLOBULINA

TSH (TIREOTROPINA)

METABOLISMO OSSEO

CALCITONINA

DESOSSIPIRIDINOLINA

FOSFATASI ALCALINA OSSEA

IDROSSIPROLINURIA

OSTEOCALCINA

TOSSICOLOGIA

ACETATO DI ETILE

ACIDO ACETICO

ACIDO FENILGLOSILO

ACIDO IPPURICO

ACIDO MANDELICO

ACIDO METILIPPURICO

ACIDO TRANSMUCONICO

ALCOLEMIA

ALLUMINIO

LABORATORIO G.A.M.MA.

CARTA DEI SERVIZI

AMMINE AROMATICHE
ANTIMONIO
ARSENICO
BENZENE
CADMIO
CARBOSSIEMOGLOBINA
CICLOESANO
CICLOESANOLO
CITRATO
CLOROFORMIO
CLORURO DI METILENE
COBALTO
CROMO
ESANO
ETANOLO
FENOLO
FERRO
FLUORO
IDROSSIPIRENE
MANGANESE
MERCURIO
METAEMOGLOBINA
METILETILCHETONE
NICHEL
PERCLOROETILENE
PIOMBO
PROTOPORFIRINA IX
RAME
SELENIO
STIRENE
TIOCIANATI
TOLUENE
XILENE
ZINCO
ZINCOPROTOPORFIRINA
FARMACI E DROGHE D'ABUSO
ACIDO VALPROICO
BENZODIAZEPINE
CARBAMAZEPINA
CICLOSPORINA
CLONAZEPAM
DIFENILIDANTOINA
DIGOSSINA
ETOSUCCIMIDE
FENOBARBITAL
LAMOTRIGINA
LIDOCAINA
SALICILATI
TEOFILLINA

LABORATORIO G.A.M.MA.**CARTA DEI SERVIZI**

ANFETAMINE
CANNABINOIDI
COCAINA
MDMA (ECSTASY)
METADONE
METANFETAMINE
OPPIACEI
SCREENING STUPEFACENTI
CITOLOGIA
ESAME CITOLOGICO CERVICO-VAGINALE (PAP-TEST)
ESAME CITOLOGICO CERVICO-VAGINALE (PAP-TEST) STRATO SOTTILE
ESAME CITOLOGICO URINE
ESAME CITOLOGICO
MICROBIOLOGIA - BATTERIOLOGIA E PARASSITOLOGIA
ANTIBIOGRAMMA
ANTIMICOGRAMMA
COPROCOLTURA
ESAME COLTURALE
ESAME COLTURALE ESPETTORATO
ESAME COLTURALE ESSUDATO URETRALE
ESAME COLTURALE LIQUIDO SEMINALE
ESAME COLTURALE SECRETO VAGINALE
ESAME COLTURALE TAMPONE FARINGEO
ESAME MICROSCOPICO
ESAME PARASSITOLOGICO FECI
RICERCA ADENOVIRUS
RICERCA CHLAMIDYA TRACHOMATIS
RICERCA GIARDIA INTESTINALIS
RICERCA HELICOBACTER PYLORI
RICERCA MICETI
RICERCA MYCOPLASMA
RICERCA NEISSERIA GONORRHOEAE (GONOCOCCO)
RICERCA ROTAVIRUS
RICERCA TOSSINA CLOSTRIDIUM DIFFICILE
SCOTCH TEST
TEST RAPIDO STREPTOCOCCO A
URINOCOLTURA
ALLERGIE E INTOLLERANZE
BREATH TEST LATTOSIO
BREATH TEST UREA
PRIME TEST
IgE SPECIFICHE (RAST)
IgE TOTALI