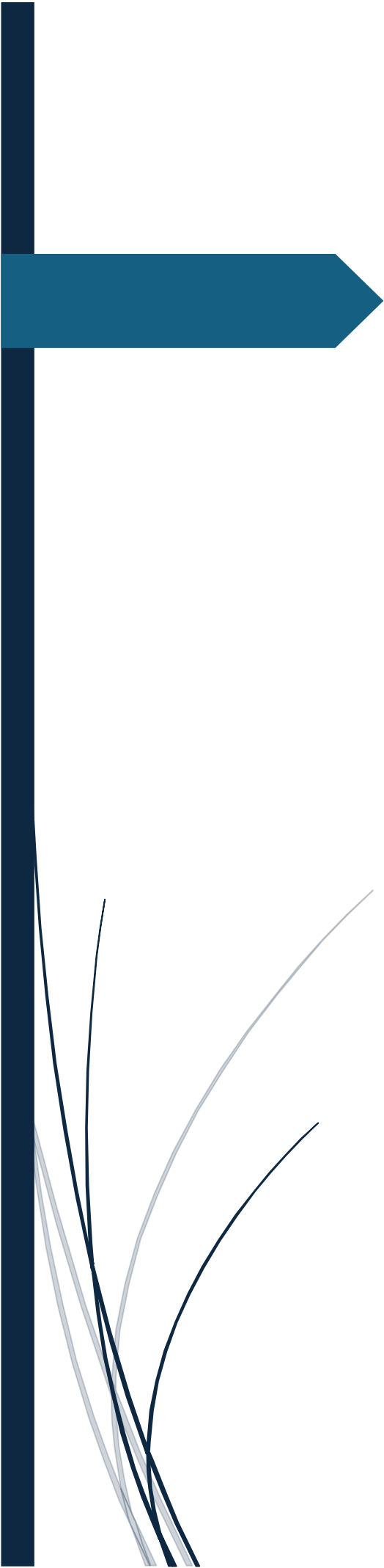




CARTA DEI SERVIZI

CROCE AZZURRA S.r.l.
Viale della Vittoria n° 56/E - Jesi (AN)



STORIA DELLA STRUTTURA

Il **Laboratorio analisi Croce Azzurra s.r.l.** è una struttura convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale, con autorizzazione del 22/12/1976 della Regione Marche come laboratorio specializzato in **chimica clinica, ematologia, microbiologia e medicina del lavoro.**

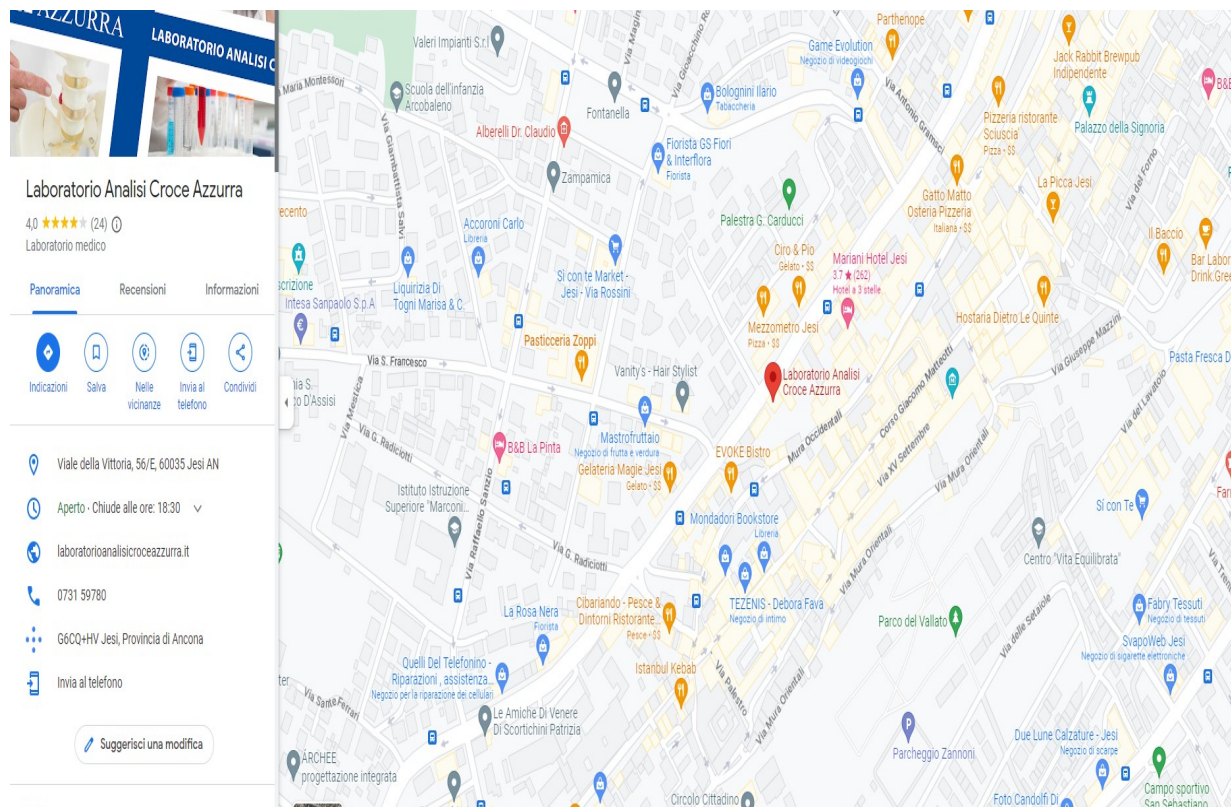
Il laboratorio è accreditato per l' erogazione di prestazioni diagnostiche di laboratorio in regime ambulatoriale in livello eccellenza, come da decreto del dirigente del settore autorizzazioni e accreditamenti nr. 306 del 23 dicembre 2024 – regione marche.

Svolge la sua attività in regime sia di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che privato con i cittadini, case di cura ed aziende.

Il responsabile del laboratorio è la Dr.ssa Lucia De Gennaro.

Il laboratorio ha da sempre, come obbiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Clienti.

UBICAZIONE



La sede del laboratorio Analisi Croce Azzurra è in Jesi

Viale della Vittoria n° 56/E

Tel – Fax 0731/59780

e-mail:

info@laboratorioanalisicroceazzurra.it

www.laboratorioanalisicroceazzurra.it



SERVIZI

Tutti i locali sono dotati di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior confort per operatori e pazienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche .

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi.



SISTEMA INFORMATICO

Il laboratorio Croce Azzurra opera con il sistema gestionale **Alchymia**.

Tale sistema:

- Permette la gestione informatizzata dell'archivio relativo ai dati dei pazienti;
- Mantiene in linea gli esami per 10 anni;
- Consente la fatturazione ed il calcolo del ticket;
- Fornisce statistiche relative agli esami effettuati in relazione alla loro provenienza, tipologia e costi.

Ogni settore del laboratorio è collegato attraverso un sofisticato sistema di rete informatica interna, ciò consente di monitorare in tempo reale ogni passaggio di analisi dei campioni.

I dati elaborati da ciascun settore sono accessibili 24 ore su 24 in tutte le fasi della loro elaborazione. Questa struttura informatica fornisce la garanzia di un'operatività sinergica tra tutto il personale del Laboratorio.

PRELIEVI E SERVIZI

SEGRETERIA ED ACCETTAZIONE

Il personale di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le analisi che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi e le modalità di ritiro dei referti nei seguenti orari:

- ORARIO DEL LABORATORIO: dalle ore 7,30 alle ore 13,00 dal lunedì al sabato – dalle 16,00 alle 18,30 dal martedì al venerdì.
- ORARIO PRELIEVI: dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 10,00
- ORARIO CONSEGNA CAMPIONI LIQUIDI BIOLOGICI: dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 10,00
- ORARIO CONSEGNA REFERTI ANALISI: dalle 11,30 alle 13,00 dal lunedì al sabato e dalle 16,00 alle 18,30 dal martedì al venerdì.

Per effettuare la analisi in regime di convenzione con il SSN il paziente deve presentare l'impegnativa contenente: nome, cognome, codice fiscale, eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione, specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa (attualmente n°8 esami per impegnativa), timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Sull'impegnativa non devono essere presenti correzioni e/o cancellature se non controfirmate dal medico.

Le tariffe sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale.

La segreteria provvede ad immettere nel computer i dati indispensabili per una sicura identificazione dell'utente .

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della GDPR 679/2016, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Laboratorio affinché venga salvaguardato l'anonimato del paziente: al momento del prelievo venoso, lo stesso verrà chiamato con il numero di accettazione.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il corrispettivo delle prestazioni viene riscosso all'accettazione tramite contanti, carte di credito o bancomat con rilascio contestuale della fattura.

Per il pagamento di prestazioni aggiunte dopo l'accettazione, lo stesso verrà effettuato al ritiro del referto con emissione di fattura aggiuntiva.

PRELIEVI

I prelievi si effettuano dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 10,00 senza prenotazione.

La consegna dei liquidi biologici (urine, feci, liquido seminale, escreato) si effettua dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 10,00 senza prenotazione.

Tamponi vaginali, pap test, ricerca di HPV e curve da stimolo diabetologiche vanno prenotati.

REFERTI

I referti si possono ritirare dalle ore 11,30 alle ore 13,00 dal lunedì al sabato e dalle ore 16,00 alle ore 18,30 dal martedì al venerdì.

I referti possono essere ritirati esclusivamente da chi ha effettuato la prestazione o da persona con delega sottoscritta sul talloncino rilasciato al momento dell'accettazione.

I risultati degli esami diagnostici possono essere ritirati di norma entro 24 ore dal prelievo, tempi diversi sono comunicati all'utente al momento del prelievo, in ogni caso sul talloncino rilasciato per il ritiro del referto è indicata la data nella quale il referto è a disposizione per il ritiro.



SERVIZI ACCESSORI

Il laboratorio è dotato di un centro elaborazione dati che consente di memorizzare i referti di tutti gli esami eseguiti presso la struttura.

Contestualmente alla prima accettazione e a richiesta alle successive, viene consegnata al paziente una password per accedere via web alla propria refertazione e visualizzabili entro 30 giorni dalla data di accettazione.

I medici curanti possono tramite password dedicata accedere ai referti dei propri pazienti.

Ciò consente una visione immediata dell'andamento clinico per controllo della salute costante nel tempo.

Durante gli orari di apertura è sempre disponibile personale laureato per fornire ai pazienti chiarimenti e informazioni sui risultati diagnostici.

Per motivi di dichiarata necessità, il laboratorio è in grado di attivare le procedure d'urgenza e pertanto tali esami potranno essere consegnati al paziente in giornata, salvo quelli che richiedano tempi tecnici più lunghi.

E' disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono segnalare inconvenienti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi.



POLITICA DELLA QUALITA'

L'accuratezza e la precisione degli esami viene giornalmente controllata con pool di plasmi interni e con sieri e sangue di controllo forniti da ditte specializzate.

Tutto il personale sanitario partecipa a corsi di aggiornamento validi ai fini della Educazione Continua in Medicina (ECM) secondo quanto previsto dal Ministero della Salute.

Il laboratorio partecipa ai seguenti programmi di valutazione esterna di qualità (VEQ):

QUALITY SISTEM BIOGRUOP MEDICAL SYSTEM

- EMATOLOGIA
- CHIMICA CLINICA
- IMMUNOLOGIA
- BATTERIOLOGIA
- COAGULAZIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASSISTENZA SANITARIA

UGUAGLIANZA

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere da età, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, costumi o condizioni fisiche, psichiche, economiche.

IMPARZIALITA'

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obbiettivo ed equanime, sia da parte dei servizi, sia da parte del personale che opera nel laboratorio, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci, nei confronti di tutte le persone.

DIRITTO DI LIBERA SCELTA

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del servizio sanitario su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta sancito dalla legge e rivolgersi direttamente ai laboratori di analisi cliniche che sono convenzionati con le AST.

PARTECIPAZIONE

Tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare al miglioramento dei servizi prestati dal laboratorio o dal suo personale, possono servirsi dei moduli disponibili presso l'accettazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il personale del laboratorio è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno diritto di:

- Essere accolti e trattati rispettosamente e con gentilezza, con competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- Essere tutelati nella propria privacy.
- Proporre segnalazioni e/o reclami.
- Ottenere dal Laboratorio informazioni relative alle prestazioni erogate, alla modalità di accesso ed alla competenza del personale.
- Poter identificare immediatamente i propri interlocutori che devono quindi portare il cartellino di riconoscimento.
- Ottenere una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria.

Gli utenti hanno il dovere di:

- Tenere un comportamento responsabile.
- Collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo con cui entra in rapporto.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune.
- Segnalare le disfunzioni di cui viene a conoscenza e favorire gli interventi messi in atto per rimediare alle stesse.
- Rispettare il personale sanitario ed evitare la richiesta di prestazioni non dovute ed anche la richiesta in tempi e modo non corretti di prestazioni dovute in quanto cause di disservizi per tutti gli utenti.
- Rispettare gli altri utenti.
- Non fumare e spegnere i telefoni cellulari all'interno della struttura.
- Rispettare l'orario di apertura e di erogazione dei servizi della struttura.



- Controllare la quietanza per verificare la correttezza dei dati personali.

CONVENZIONI

Il laboratorio analisi Croce Azzurra collabora con le principali assicurazioni private tra le quali:

- UNISALUTE
- PREVIMEDICAL
- CA.DI.PROF

INDAGINI DIAGNOSTICHE SVOLTE

In questa struttura viene eseguita una gamma completa di esami di laboratorio delle seguenti branche:

- EMATOLOGIA
- COAGULAZIONE
- CHIMICA CLINICA
- BIOLOGIA MOLECOLARE
- IMMUNOMETRIA
- SIEROIMMUNOLOGIA
- INTOLLERANZE ALIMENTARI
- BATTERIOLOGIA
- FERTILITA'
- PAP TEST
- MEDICINA DEL LAVORO
- TOSSICOLOGIA (ALCOOL E DROGHE)

SEGNALAZIONI DEI CLIENTI E RECLAMI

Il Laboratorio garantisce a tutti gli utenti la possibilità di presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti relativi ai servizi erogati, assicurando ascolto, trasparenza e tutela. Le comunicazioni possono riguardare aspetti organizzativi, amministrativi, tecnici, tempi di attesa, modalità di accoglienza o qualità percepita.

Per facilitare l'accesso al servizio, il modulo **Mod. 49 “Reclami Segnalazioni Suggerimenti Elogi”** è disponibile presso lo sportello di accettazione e pubblicato nel sito istituzionale del Laboratorio. Le segnalazioni possono essere inoltrate anche tramite email all'indirizzo info@laboratorioanalisicroceazzurra.it o consegna diretta al personale incaricato.

Ogni comunicazione viene registrata, analizzata e gestita dal Responsabile Qualità, che provvede alla presa in carico entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione, garantendo riservatezza e pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

Le segnalazioni costituiscono uno strumento essenziale per il miglioramento continuo: il Laboratorio effettua una valutazione periodica dei reclami e dei suggerimenti ricevuti, integrandone gli esiti nel sistema di monitoraggio della qualità e nel Riesame della Direzione, al fine di migliorare costantemente l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Il **Laboratorio Croce Azzurra** è orientato al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze degli utenti. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese. A tal fine sono stati identificati degli “Indicatori di Qualità” raccolti per macroaree. Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che il **Laboratorio Croce Azzurra** si impegna a rispettare; l’eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l’ausilio di mezzi informatici, nell’ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti. Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità e Accoglienza	Orari di Apertura (eccetto festivi e periodi di ferie) Prelievi e liquidi biologici: dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 10,00. Refertazioni: dal lunedì al sabato dalle 11,30 alle 13,00 e dal martedì al venerdì dalle 16,00 alle 18,30.	/	100% rispettato
Accessibilità e Accoglienza	Accoglienza Tempi medi di attesa prenotare la prestazione	min	0 Non è richiesta prenotazione
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Tempi di Attesa Tempo medio di attesa per l'accettazione (ore 8:00)	min	20
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Tempi di Attesa Tempo medio di attesa per il prelievo (ore 8:00)	min	5
Erogazione servizio	Tempestività Tempo di consegna referti (esami urgenti*)	gg	In giornata
Erogazione servizio	Tempestività Tempo medio di consegna referti (esami standard eseguiti in laboratorio)	gg	2
Erogazione servizio	Tempestività Tempo medio di consegna referti (esami standard affidati in service)	gg	4
Erogazione servizio	Tempestività Referti consegnati entro i tempi prestabiliti	%	> 95%
Erogazione	Qualità del Servizio	%	< 0,1%

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	STANDARD DI QUALITA'
servizio	Tasso di ripetizione esami per errore tecnico / n. prelievi		
Erogazione servizio	Qualità del Servizio Percentuale Esiti VEQ conformi/Esiti totali	%	> 95%
Erogazione servizio	Tempestiva informazione dei valori critici (entro le ore 12:00 del mattino in cui viene eseguito il prelievo) (comunicazione tempestiva all'utente / medico di medicina generale circa la rilevazione di parametri critici fuori range)	%	>95%
Erogazione servizio	Gestione rischio clinico (n° eventi avversi)	n	< 20
Sicurezza e Riservatezza	Sicurezza dei Dati Incidenti di violazione dei dati	n	0
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Gestione Reclami Tempo di risposta ai reclami	gg	< 8
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Soddisfazione utenti Percentuale di utenti soddisfatti (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	> 90%

* **Esami urgenti:** Gli esami eseguibili in urgenze e refertati entro le ore 13:00 sono i seguenti:

- Esame emocromocitometrico
- Ves
- PCR
- Creatinina
- Glicemia