



CARTA DEI SERVIZI

Rev 01 del 08/09/2023

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 di diagnostiche di laboratorio in regime ambulatoriale in classe 5 (eccellenza), come da decreto del dirigente della P.F. "Accreditamenti, investimenti, attività ispettiva e ricerca" nr. 176/AIR_04 del 17/06/2010 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 il Dr. Giuseppe Mendola.

Il laboratorio ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei proprio 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@labanalisicroceazzurra.it www.labanalisicroceazzurra.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** in ambiente **Linux** con sistema operativo **Unix**.

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 L. 675/96, 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.

Nel caso di esami colturali che abbiano dato esito positivo, al momento del ritiro del referto sarà emessa eventuale fattura aggiuntiva a saldo dell'identificazione colturale e dell'antibiogramma.

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 11,00 senza prenotazione; salvo per la consegna del liquido seminale per l'effettuazione dello spermogramma la consegna va effettuata entro e non oltre le ore 9,00.

Tamponi vaginali, pap test, ricerca di HPV, curve da stimolo (diabetologi ed ormonali) vanno prenotati.

REFERTI

I referti si possono ritirare dalle ore 11,00 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 visualizzare tutti i referti riguardanti il paziente stesso.

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.

Su richiesta, al momento dell'accettazione, è possibile ricevere il risultato delle analisi a domicilio per posta.

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):

AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA CAREGGI

- EMATOLOGIA
- CHIMICA CLINICA
- IMMUNOLOGIA

QUALITY SISTEM BIOGRUOP MEDICAL SYSTEM

- 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 obiettivo 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 Asur.

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)