



HISTOIRE DE LA STRUCTURE

Le laboratoire d'analyses Croce Azzurra s.r.l. est une structure affiliée au Système National de Santé, avec autorisation du 22/12/1976 de la Région des Marches en tant que laboratoire spécialisé en chimie clinique, hématologie, microbiologie et analyses hémochimiques et toxicologiques pour la médecine du travail.

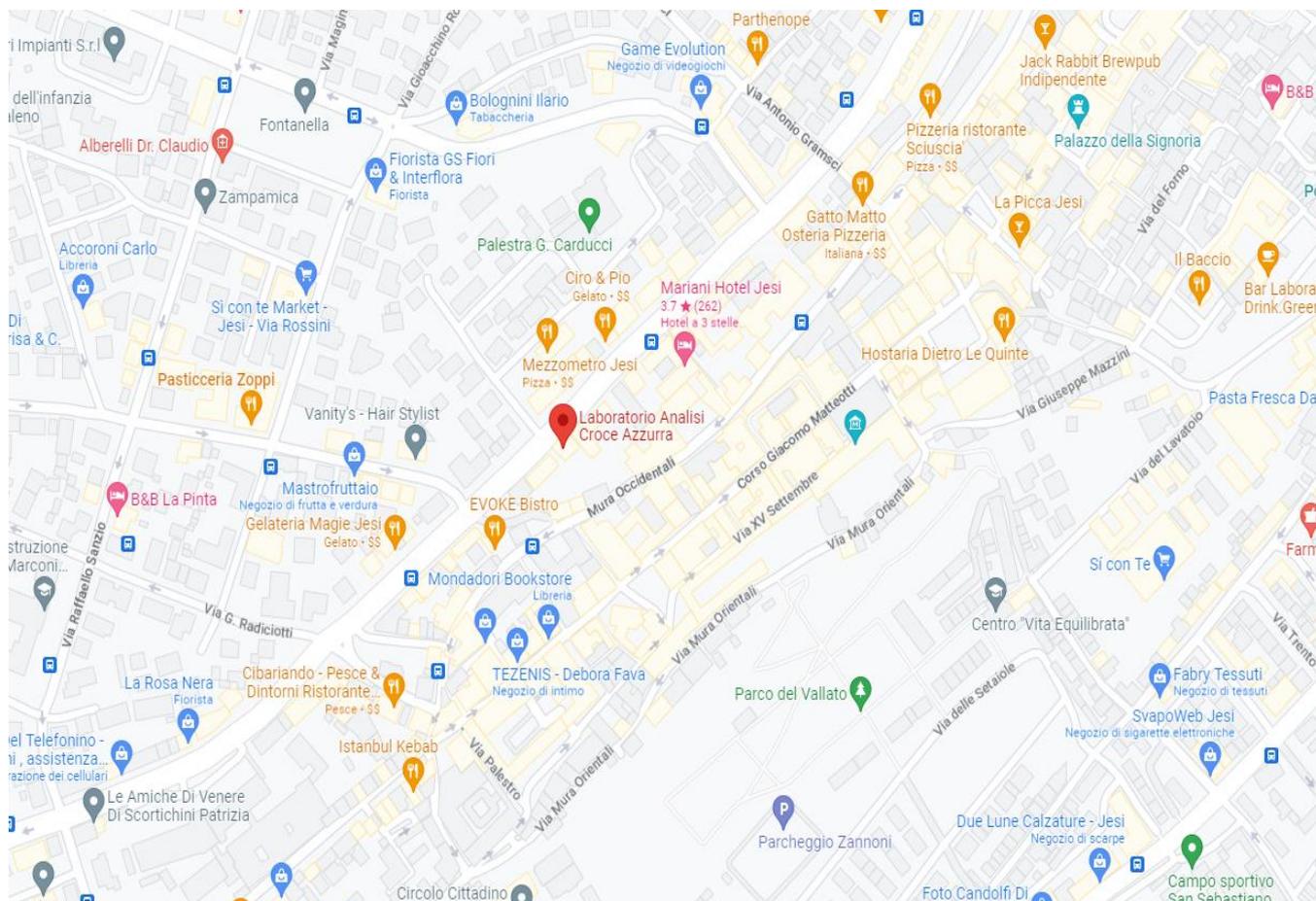
Le laboratoire est accrédité pour la prestation de services de diagnostic de laboratoire en ambulatoire en classe 5 (excellence), par arrêté du directeur du P.F. « Accréditations, investissements, activités d'inspection et recherche » nr. 176/AIR_04 du 17/06/2010 Région des Marches.

Elle exerce son activité aussi bien dans le cadre d'un accord avec le Système National de Santé qu'en privé avec les citoyens, les maisons de retraite et les entreprises.

Le chef du laboratoire est le Dr Stefania Linardelli.

Le laboratoire a toujours eu pour objectif principal l'entière satisfaction de ses clients.

EMPLACEMENT



Le siège du laboratoire d'analyse Croce Azzurra est à Jesi

Viale della Vittoria n° 56/E

Tel – Fax 0731/59780

e-mail info@laboratorioanalisiCroceazzurra.it

www.laboratorioanalisiCroceazzurra.it

PRESTATIONS DE SERVICE

Toutes les salles sont équipées de climatisation pour une performance optimale de l'instrumentation et un plus grand confort pour les opérateurs et les patients.

La structure est exempte de barrières architecturales.

Des panneaux adéquats ont été installés indiquant l'emplacement exact des services.

SYSTÈME D'ORDINATEUR

Le laboratoire Croce Azzurra fonctionne avec le système de gestion Alchymia dans un environnement Linux avec un système d'exploitation Unix.

Ce système:

- Permet la gestion informatisée des archives des données des patients ;
- Garde les examens en ligne pendant 10 ans ;
- Permet la facturation et le calcul des tickets ;
- Fournit des statistiques relatives aux tests effectués par rapport à leur origine, leur nature et leurs coûts.

Chaque secteur du laboratoire est connecté via un système de réseau informatique interne sophistiqué, qui permet de suivre en temps réel chaque étape d'analyse des échantillons.

Les données traitées par chaque secteur sont accessibles 24h/24 à toutes les étapes de leur traitement. Cette structure informatique offre la garantie d'un fonctionnement synergique entre l'ensemble du personnel du Laboratoire.

RETRAITS ET SERVICES

SECRÉTARIAT ET ACCEPTATION

Le personnel du secrétariat est disponible pour se renseigner sur les modalités d'accès à l'installation, les analyses qui sont réalisées, le coût global des analyses, les délais de prélèvement, les horaires et modalités de recueil des rapports aux heures suivantes :

- HORAIRES DE LABORATOIRE : de 7h30 à 13h00 du lundi au samedi - de 16h00 à 18h30 du mardi au vendredi.

- HORAIRES DE RETRAIT : Du lundi au samedi de 7h30 à 10h00

- DÉLAIS DE LIVRAISON DES ÉCHANTILLONS LIQUIDES BIOLOGIQUES : Du lundi au samedi de 7h30 à 10h00

- DÉLAI DE LIVRAISON DU RAPPORT D'ANALYSE : de 11h30 à 13h00 du lundi au samedi et de 16h00 à 18h30 du mardi au vendredi

Pour effectuer l'analyse dans le cadre de l'accord avec le NHS, le patient doit présenter la demande contenant : nom, prénom, code fiscal, éventuelle précision du droit à l'exonération du paiement de la prestation, précision des prestations demandées selon la limite de demande (actuellement n°8 tests par référence), cachet et signature du médecin et date de prescription.

Il ne doit y avoir aucune correction et/ou suppression sur la saisine sauf contresignée par le médecin.

Les tarifs sont ceux indiqués dans la grille tarifaire régionale en vigueur.

Le secrétariat saisit dans l'ordinateur les données nécessaires à l'identification sécurisée de l'utilisateur.

Au moment de l'acceptation, le patient est informé, conformément à la loi 675/96, du traitement de ses données sensibles et est invité à signer les autorisations nécessaires.

Dans tous les cas, le plus grand soin est apporté par le Laboratoire pour garantir l'anonymat du patient : au moment du prélèvement veineux, le patient sera appelé avec le numéro d'acceptation.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Les frais des prestations sont encaissés dès acceptation en espèces, par carte de crédit ou de débit avec délivrance simultanée de la facture.

Pour le paiement des prestations ajoutées après acceptation, celui-ci sera effectué dès réception du rapport avec émission d'une facture complémentaire.

Dans le cas de tests de culture ayant donné un résultat positif, dès réception du rapport, une éventuelle facture complémentaire sera émise pour régler l'identification de la culture et l'antibiogramme.

RETRAITS

Les retraits s'effectuent du lundi au samedi de 7h30 à 10h00 sans réservation.

La livraison des liquides biologiques (urines, selles, liquide séminal, crachats) s'effectue du lundi au samedi de 7h30 à 10h00 sans réservation ; à l'exception de la livraison du liquide séminal pour le spermogramme, la livraison doit être effectuée au plus tard à 9h00.

Les prélèvements vaginaux, les tests Pap, les tests HPV, les courbes de stimulation (glucose et insuline) doivent être réservés.

RAPPORTS

Les signalements peuvent être récupérés de 11h30 à 13h00 du lundi au samedi et de 16h00 à 18h30 du mardi au vendredi.

Les rapports peuvent être récupérés exclusivement par la personne ayant effectué la prestation ou par une personne disposant d'une autorisation signée sur le bordereau délivré au moment de la réception.

Les résultats des tests de diagnostic peuvent généralement être collectés dans les 24 heures suivant le prélèvement, différents horaires sont communiqués à l'utilisateur au moment du prélèvement, dans tous les cas la date à laquelle le rapport est disponible est indiquée sur le récépissé délivré pour le retrait du rapport pour la collecte.

SERVICES ACCESSOIRES

Le laboratoire est équipé d'un centre de traitement de données qui permet de stocker les rapports de tous les tests effectués dans l'installation.

Lors de la première acceptation et sur demande lors des suivantes, le patient reçoit un mot de passe pour accéder à ses rapports via le web et visualiser tous les rapports le concernant.

Les médecins traitants peuvent accéder aux rapports de leurs patients via un mot de passe dédié.

Cela permet une vision immédiate de l'évolution clinique pour un contrôle constant de la santé dans le temps.

Du personnel diplômé est toujours disponible pendant les heures d'ouverture pour fournir aux patients des éclaircissements et des informations sur les résultats du diagnostic.

Sur demande, après acceptation, il est possible de recevoir par courrier les résultats des analyses de la maison.

Pour des raisons de nécessité déclarée, le laboratoire est en mesure d'activer des procédures d'urgence et donc ces tests peuvent être livrés au patient le jour même, sauf ceux qui nécessitent des délais techniques plus longs.

Un questionnaire est disponible en salle d'attente grâce auquel les patients peuvent exprimer de manière anonyme leurs impressions sur le service rendu. Ils peuvent signaler des problèmes et des suggestions utiles pour l'amélioration continue de notre travail et de nos services.

POLITIQUE DE QUALITÉ

L'exactitude et la précision des tests sont vérifiées quotidiennement avec des pools de plasma internes et avec des sérums et du sang de contrôle fournis par des sociétés spécialisées.

Tout le personnel soignant participe à des cours de remise à niveau valables aux fins de la Formation Médicale Continue (ECM) exigés par le Ministère de la Santé.

Le laboratoire participe aux programmes d'évaluation externe de la qualité (VEQ) suivants :

SYSTÈME QUALITÉ BIOGRUOP SYSTÈME MÉDICAL

- HÉMATOLOGIE
- CHIMIE CLINIQUE
- IMMUNOLOGIE
- BACTÉRIOLOGIE
- COAGULATION

PRINCIPES FONDAMENTAUX DES SOINS DE SANTÉ

ÉGALITÉ

Tous les citoyens bénéficient de services égaux, quels que soient leur âge, leur origine ethnique, leur langue, leur religion, leurs opinions politiques, leurs coutumes ou leur condition physique, mentale ou économique.

IMPARTIALITÉ

Tous les citoyens ont la garantie d'un comportement objectif et équitable, tant de la part des services que du personnel travaillant au laboratoire, dans le plus grand respect mutuel et bienveillance envers toutes les personnes.

DROIT DE LIBRE CHOIX

Tout citoyen, muni de la demande du médecin du service de santé inscrite sur le carnet national d'ordonnances, peut exercer le droit de libre choix institué par la loi et s'adresser directement aux laboratoires d'analyses cliniques conventionnés avec l'Asur.

PARTICIPATION

Tous les citoyens qui souhaitent collaborer par des observations et des suggestions pour participer à l'amélioration des services rendus par le laboratoire ou son personnel peuvent utiliser les formulaires disponibles à l'accueil.

EFFICACITÉ ET RENDEMENT

Le personnel du laboratoire s'engage à assurer un service efficace et efficient dans toutes les phases opérationnelles, tant sanitaires qu'administratives.

DROITS ET DEVOIRS DES UTILISATEURS

Les utilisateurs ont le droit de :

- Être accueilli et traité avec respect et bienveillance, avec compétence et attention, dans le respect de la dignité humaine.
- Soyez protégé dans votre vie privée.
- Proposer des signalements et/ou réclamations.
- Obtenir des informations auprès du Laboratoire relatives aux prestations fournies, au mode d'accès et à la compétence du personnel.
- Pouvoir identifier immédiatement vos interlocuteurs qui doivent donc porter une carte d'identité.
- Obtenir des informations correctes sur l'organisation de l'établissement de santé.

Les utilisateurs ont le devoir de :

- Adopter un comportement responsable.
- Collaborer avec le personnel médical, infirmier et administratif avec lequel il entre en contact.
- Respecter les environnements, les équipements et l'ameublement comme patrimoine commun.
- Signaler les dysfonctionnements dont vous avez connaissance et encourager les interventions mises en œuvre pour y remédier.
- Respecter le personnel de santé et éviter de demander des services qui ne sont pas dus ainsi que de demander des services qui sont dus au mauvais moment et de la mauvaise manière, car ils entraînent de mauvais services pour tous les utilisateurs.
- Respectez les autres utilisateurs.
- Ne pas fumer et éteindre les téléphones portables à l'intérieur de la structure.
- Respecter les horaires d'ouverture et de prestation des services de l'établissement.

- Vérifiez le reçu pour vérifier l'exactitude des données personnelles.

CONVENTIONS

Le laboratoire d'analyses Croce Azzurra collabore avec les principales compagnies d'assurance privées dont :

- UNISALUTE
- PRÉMÉDICAL
- CA.DI.PROF

ENQUÊTES DIAGNOSTIQUES RÉALISÉES

Une gamme complète de tests de laboratoire dans les branches suivantes sont effectués dans cette installation :

- HÉMATOLOGIE
- COAGULATION
- CHIMIE CLINIQUE
- BIOLOGIE MOLÉCULAIRE
- IMMUNOMÉTRIE
- SÉROIMMUNOLOGIE
- INTOLÉRANCE ALIMENTAIRE
- BACTÉRIOLOGIE
- LA FERTILITÉ
- TEST PAP
- MÉDECINE DU TRAVAIL
- TOXICOLOGIE (ALCOOL ET DROGUES)

