UniLab

LABORATORI DI ANALISI

CARTA DEI SERVIZI

REV.	DATA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO	MOTIVO
0	10.08.17	DS	RQA	AU	Nuova emissione per adeguamento a ISO:2015
1	24.09.18	DS	RQA	AU	Modifica paragrafo 7.4 - Tutela della privacy

INDICE

1 IL LABORATORIO UNILAB S.R.L. 4
1.1 PRESENTAZIONE 4
1.2 FINALITÀ 4
1.3 DOVERI DELL'UTENTE 5
2 INFORMAZIONI PER GLI UTENTI: MODALITA' DI ACCESSO 6
2.1 PUNTO DI ACCESSO DI VIA AUSONIA 43 - PALERMO 6
2.1.1 Orario di accesso 6
2.1.2 Orario di accettazione delle richieste ed effettuazione dei prelievi 6
2.1.3 Turno di attesa 6
2.2 PUNTO DI ACCESSO DI VIA TASSO 30/32 - PALERMO 7
2.2.1 Orario di accesso 7
2.2.2 Orario di accettazione delle richieste ed effettuazione dei prelievi 7
2.2.3 Turno di attesa 7
2.3 PUNTO DI ACCESSO DI VIALE DELLE MAGNOLIE 18A - PALERMO 7
2.3.1 Orario di accesso 7
2.3.2 Orario di accettazione delle richieste ed effettuazione dei prelievi 8
2.3.3 Turno di attesa 8
3 ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE 8
4 IL PRELIEVO EMATICO: PRASSI E CONSIGLI PRATICI 9
4.1 MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI 9
4.2 AVVERTENZE PER GLI ESAMI COLTURALI 10
5 TEMPI DI REFERTAZIONE 11
5.1 PUNTO DI ACCESSO DI VIA AUSONIA 43 11
5.1.1 Modalità di consegna dei referti 11
5.2 ALTRI PUNTI DI ACCESSO 11
5.2.1 Modalita' di consegna dei referti 11
5.2.2 Consultazione dei referti "on line" 12
5.3 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI REFERTI 12
6 STANDARD DI QUALITA' 12
7 TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DI QUALITA' 13
7.1 GARANZIA DI IDENTIFICAZIONE DEI CAMPIONI E DELLE RICHIESTE 13
7.2 GARANZIA DI CONFORMITÀ DEI RISULTATI ANALITICI 14
7.3 GARANZIA DI CONFORMITÀ DEI PROCESSI 14
7.4 TUTELA DELLA PRIVACY 14
7.5 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE 15
7.6 GESTIONE DEI RECLAMI 15
7.7 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA 15
8 ELENCO ANALISI EFFETTUATE DAL LABORATORIO 16

Gentile utente,

questa Carta dei Servizi è finalizzata alla tutela dei diritti degli utenti dei punti di accesso del nostro laboratorio e costituisce un importante strumento di controllo da parte dell'utente sulle modalità di utilizzazione dei servizi offerti e sugli standard di qualità assicurati .

Essa descrive, altresì, gli organismi interni preposti alla tutela dell'utente e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, assicurando così, la trasparenza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare attraverso la compilazione di questionari di gradimento per consentirci di offrire un "servizio a misura d'uomo", frutto del coordinato impegno di tutto il Personale che opera in Unilab s.r.l..

In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la libera scelta e la verifica mettendo in atto, grazie a questa comunicazione, procedure efficaci per il miglioramento continuo del servizio offerto.

Il Direttore Sanitario

1 IL LABORATORIO UNILAB s.r.l.

1.1 PRESENTAZIONE

UNILAB s.r.l., costituita ai sensi del DA 1932 del 16/09/2009 e successivo DA 2674 del 18/11/2009, è articolata in un laboratorio centralizzato e tre punti di accesso con sede a Palermo in Via Ausonia n.43, in Via Tasso n.30/32 ed in Viale delle Magnolie 18A. Il Laboratorio centralizzato è situato in Via Ausonia 43 al piano inferiore rispetto al punto di accesso. La struttura logistica di ciascun punto di accesso è costituita da:

- *servizio di segreteria per accoglienza del cliente, accettazione delle richieste e consegna dei referti;*
- *sala prelievi.*

Il laboratorio centralizzato di UNILAB s.r.l. è un LABORATORIO DI BASE CON SETTORI SPECIALIZZATI di seguito elencati:

- *Settore di chimico-clinica;*
- *Settore di ematologia e coagulazione;*
- *Settore di microbiologia ed immunologia;*
- *Settore di genetica e biologia molecolare.*

L'erogazione delle prestazioni è assicurata da una struttura organizzativa coordinata dal Direttore Sanitario, Prof. Adolfo Allegra, e costituita da:

- Responsabile di Laboratorio e Responsabile Qualità
- Biologi
- Tecnici di Laboratorio
- Medico responsabile sala prelievi
- Addetti all'accoglienza ed accettazione
- Addetti amministrativi

Il coordinamento dei diversi settori del laboratorio e l'elevata professionalità degli operatori permettono al Laboratorio UNILAB s.r.l. di soddisfare le richieste di mercato sia in termini di indagini classicamente definite di *routine* sia in termini di indagini che richiedono un'alta specializzazione professionale (quali le indagini di Citogenetica e Biologia molecolare).

Accanto all'attività di diagnostica, vengono anche sviluppati progetti di ricerca scientifica soprattutto negli ambiti disciplinari in cui opera l'Azienda Centro Andros s.r.l. Quest'ultimo, infatti, per effetto della contiguità fisica assolve il ruolo di vero e proprio *partner* culturale e scientifico ed offre continui spunti per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza soprattutto in termini di accoglienza e soddisfazione del cliente.

1.2 FINALITÀ

UNILAB s.r.l. si impegna a garantire il rispetto dei seguenti **principi e diritti dell'utente**:

❖ **Eguaglianza**

Ogni malato ha il diritto di ricevere l'assistenza medica più appropriata senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità, opinione politica e condizione sociale.

❖ **Imparzialità**

Il personale di UNILAB s.r.l. ispira il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nel pieno rispetto della dignità umana.

❖ **Continuità**

UNILAB s.r.l assicura i suoi servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle esigenze dei cittadini.

❖ **Diritto di scelta**

Conformemente alle normative vigenti, il paziente ha il diritto di scegliere tra le strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.

❖ **Partecipazione**

UNILAB s.r.l assicura ad ogni cliente, nelle forme previste dalla legge, la possibilità di accedere alle informazioni riferite alla propria persona e di proporre suggerimenti per migliorare i servizi.

Il punto cardine della strategia aziendale è, infatti, l'attenzione alle necessità ed esigenze dei clienti, nella consapevolezza che i servizi offerti ai propri assistiti sono finalizzati ad assicurare loro la migliore qualità di vita possibile. Tale attenzione trova i suoi punti di riferimento nei principi della politica sanitaria definiti dalla Regione Siciliana:

- umanizzazione
- universalità
- accessibilità
- accuratezza
- appropriatezza e pertinenza
- efficacia
- efficienza

L'obiettivo finale di UNILAB s.r.l. è quello di offrire un prodotto/servizio con elevati standard di qualità, in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015, garantiti sia dall'alto grado di competenza professionale dei propri collaboratori che dall'avanzato livello tecnologico delle strumentazioni in uso.

Per garantire il conseguimento di tale obiettivo, UNILAB s.r.l. è costantemente impegnato a:

1) ***Facilitare l'accesso ai servizi*** attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi;
2) ***Migliorare la fornitura dei servizi*** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate;
3) ***Accrescere il livello di professionalità*** di tutti gli operatori favorendo il lavoro di gruppo, la partecipazione a qualificati momenti di formazione ed addestramento, la comunicazione con i medici attraverso materiale scientifico divulgativo ed il costante scambio di esperienze professionali;
4) ***Migliorare l'efficienza del sistema*** attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, il monitoraggio continuo delle analisi effettuate, il rilevamento dei reclami dei clienti.

1.3 Doveri dell'utente

- Il cittadino utente è chiamato al rispetto degli orari previsti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.
- L'accesso in una struttura esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario.

- Il paziente deve informare tempestivamente il personale della struttura qualora decida di rinunciare a specifiche prestazioni sanitarie affinchè possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

- Il cittadino-utente è tenuto a rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all' interno della struttura.

- Ogni paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile nel rispetto degli altri utenti e del personale: si raccomanda di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazione di disturbo o disagio. E' vietato fumare e/o consumare pasti in sala di attesa.

2 INFORMAZIONI PER GLI UTENTI: MODALITA' DI ACCESSO

2.1 PUNTO DI ACCESSO DI VIA AUSONIA 43 - PALERMO

2.1.1 Orario di accesso

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 19:30 e il sabato dalle ore 7:30 alle ore 13:00.

E' disponibile un servizio di supporto telefonico dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30 ed il sabato dalle ore 7:30 alle ore 13:00. Il numero del centralino è 091-6785511.

Il personale addetto al centralino, compatibilmente con le proprie competenze, risponde a eventuali quesiti o dubbi che riguardano richieste di analisi, modalità di consegna dei referti, modalità di raccolta dei materiali biologici, preventiva preparazione ad uno specifico esame, caratteristiche dei metodi analitici utilizzati. Per richieste che richiedano una specifica competenza tecnica, il personale di segreteria provvede a smistare le telefonate ai settori interessati.

In nessun caso il personale fornisce ai clienti interpretazioni cliniche dei risultati analitici.

2.1.2 Orario di accettazione delle richieste ed effettuazione dei prelievi

Presso il punto di accesso di Via Ausonia, l'accettazione delle richieste e i prelievi per indagini di "routine" vengono effettuati, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 12:00 e il sabato dalle ore 7:30 alle ore 11:00. Dal lunedì al venerdì, nelle ore pomeridiane, fino alle 19:00, si effettua l'accettazione di campioni per indagini microbiologiche e per indagini citogenetiche. E' anche possibile effettuare, con orario continuato, prelievi ematici per esami che non richiedono il digiuno.
Per l'esecuzione degli esami di laboratorio non è richiesta alcuna prenotazione.

Il laboratorio è disponibile all'esecuzione del prelievo di sangue direttamente al domicilio del cliente dietro espressa richiesta. In tal caso è necessaria la prenotazione che, per ragioni logistiche, deve pervenire almeno il giorno antecedente a quello del prelievo e può essere effettuata sia telefonicamente sia direttamente al banco di accettazione.

2.1.3 Turno di attesa

La convocazione dei clienti al banco di accettazione rispetta l'ordine di arrivo presso la struttura con eliminacode gestito mediante *display* elettronico e visualizzabile attraverso il monitor posizionato nella sala di attesa.
Sono previsti specifici percorsi (turni da lettera A a lettera E) in modo da assicurare la massima rapidità per tutte le operazioni necessarie:

In attesa della convocazione al banco di accettazione, la Direzione Sanitaria invita la gentile clientela a rispettare la *privacy* degli altri utenti, mantenendo un'opportuna distanza dal banco di accettazione, dietro il nastro appositamente posizionato.

2.2 PUNTO DI ACCESSO DI VIA TASSO 30/32 - PALERMO

2.2.1 Orario di accesso

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 12:00, il lunedì pomeriggio dalle ore 16:30 alle 17:30 ed il mercoledì pomeriggio dalle ore 16:00 alle 17:30.

Inoltre, durante l'"orario di apertura al pubblico, è disponibile un servizio di supporto telefonico. Il numero del centralino è 091-309685.

Il personale addetto al centralino, compatibilmente con le proprie competenze, risponde a eventuali quesiti o dubbi che riguardano richieste di analisi, modalità di consegna dei referti, modalità di raccolta dei materiali biologici, eventuale preparazione ad uno specifico esame, caratteristiche dei metodi analitici utilizzati. Per richieste che richiedano una specifica competenza tecnica, il personale di segreteria provvede a smistare le telefonate ai settori interessati de laboratorio centralizzato.

In nessun caso il personale fornisce ai clienti interpretazioni cliniche dei risultati analitici.

2.2.2 Orario di accettazione delle richieste ed effettuazione dei prelievi

Presso il punto di accesso di Via Tasso n.30/32, l'accettazione delle richieste e i prelievi vengono effettuati, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 11:00. Per l'esecuzione degli esami di laboratorio non è richiesta alcuna prenotazione.

Il laboratorio è disponibile all'esecuzione del prelievo di sangue direttamente al domicilio del cliente dietro espressa richiesta. In tal caso è necessaria la prenotazione che, per ragioni logistiche, deve pervenire almeno il giorno antecedente a quello del prelievo e può essere effettuata sia telefonicamente sia direttamente al banco di accettazione.

2.2.3 Turno di attesa

La convocazione dei clienti al banco di accettazione rispetta l'ordine di arrivo presso la struttura con un turno gestito dall'operatore della segreteria.

2.3 PUNTO DI ACCESSO DI VIALE DELLE MAGNOLIE 18A - PALERMO

2.3.1 Orario di accesso

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 12:00 ed il lunedì e mercoledì pomeriggio dalle ore 16:00 alle ore 17:30. Nell'orario di apertura al pubblico è disponibile un servizio di supporto telefonico. Il numero del centralino è 091-201647.

Il personale addetto al centralino, compatibilmente con le proprie competenze, risponde a eventuali quesiti o dubbi che riguardano richieste di analisi, modalità di consegna dei referti, modalità di raccolta dei materiali biologici, preventiva preparazione ad uno specifico esame, caratteristiche dei metodi analitici utilizzati. Per richieste che richiedano una specifica competenza tecnica, il personale di segreteria provvede a smistare le telefonate ai settori interessati del laboratorio centralizzato.

In nessun caso il personale fornisce ai clienti interpretazioni cliniche dei risultati analitici.

2.3.2 Orario di accettazione delle richieste ed effettuazione dei prelievi

Presso il punto di accesso di Viale delle Magnolie 18A, l'accettazione delle richieste e i prelievi vengono effettuati, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 11:00. Per l'esecuzione degli esami di laboratorio non è richiesta alcuna prenotazione.

Il laboratorio è disponibile all'esecuzione del prelievo di sangue direttamente al domicilio del cliente dietro espressa richiesta. In tal caso è necessaria la prenotazione che, per ragioni logistiche, deve pervenire almeno il giorno antecedente a quello del prelievo e può essere effettuata sia telefonicamente sia direttamente al banco di accettazione.

2.3.3 Turno di attesa

La convocazione dei clienti al banco di accettazione rispetta l'ordine di arrivo presso la struttura con un turno gestito dall'operatore della segreteria.

3 ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE

In fase di accettazione, l'operatore di segreteria provvede a registrare su sistema informatico ISOLAB 9002 i dati anagrafici del cliente unitamente alle prestazioni richieste. Tale registrazione determina l'attribuzione, a ciascun cliente, di un codice numerico personale che resta invariato nel tempo e che il cliente potrà utilizzare tutte le volte che usufruirà dei servizi di UNILAB s.r.l.

Per le prestazioni erogabili in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale è necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale, un documento di identità, la tessera sanitaria o il codice fiscale. Inoltre, tutti i clienti sono tenuti a firmare un consenso per il trattamento dei dati personali, nel rispetto delle vigenti normative in materia di privacy. Per i minorenni, il suddetto consenso deve essere firmato dai genitori o da chi ne fa le veci. Il rifiuto a sottoscrivere il documento da parte del cliente impedirà l'accettazione della richiesta.

L'elenco delle prestazioni analitiche è disponibile, per la consultazione, nella sala di attesa di ciascun punto prelievo. Alcune prestazioni vengono eseguite in "*service*" presso altri laboratori accreditati, previa sottoscrizione di apposito consenso da parte del cliente. La refertazione degli esami eseguiti in service prevede, in accordo alla normativa vigente, la consegna della copia cartacea del referto originale rilasciato dal laboratorio che ha effettuato l'esame.

Al termine delle operazioni di accettazione viene consegnato al cliente un "tagliando ritiro referto" che dovrà essere riconsegnato in segreteria al momento del ritiro. Il suddetto

tagliando contiene i dati anagrafici del cliente (comprensivi del codice personale attribuito dal software), l'elenco delle prestazioni richieste, l'orario ed il giorno previsti per il ritiro del referto, le indicazioni per eventuale delega al ritiro dei referti e l'importo dovuto a saldo delle prestazioni richieste.

Per quanto riguarda il pagamento delle prestazioni, per gli esami erogabili in regime di convenzione con il SSR, il paziente pagherà il ticket quando previsto. Per le prestazioni non convenzionate con SSR, il paziente dovrà corrispondere, per intero, la tariffa prevista dal laboratorio.

4 IL PRELIEVO EMATICO: PRASSI E CONSIGLI PRATICI

Il prelievo di sangue si esegue nelle prime ore del mattino (soltanto per dosaggio di glicemia, trigliceridi e colesterolo) in quanto per questi esami è necessario un digiuno di 8-12 ore. Per tutti gli altri esami è possibile eseguire il prelievo anche non a digiuno. E' opportuno comunicare al personale della sala prelievi l'eventuale assenza delle condizioni di digiuno (quando previsto) e/o l'eventuale assunzione di farmaci.

Una volta eseguito il prelievo, si consiglia di:

- non avere fretta di uscire;
- esercitare una leggera ma costante pressione sul punto della puntura. Spesso l'arresto del sangue è solo apparente e per evitarne la fuoriuscita e la formazione di antiestetici ematomi, sono necessari alcuni minuti;
- sostare qualche minuto in sala di attesa. Dopo il prelievo, alcuni soggetti, assolutamente normali, possono avvertire lievi capogiri. In tal caso è opportuno comunicare tempestivamente ogni tipo di problema al personale della sala prelievi;
- prima di lasciare i nostri locali, non bisogna dimenticare di gettare il cotone di medicazione negli appositi contenitori per la raccolta del materiale biologico, nel rispetto delle vigenti normative in materia di igiene e salute pubblica.

4.1 MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI

Si riportano di seguito alcune avvertenze utili per la raccolta dei campioni biologici necessari all'esecuzione di specifici test di laboratorio.

- **Urine**

Scartare il primo getto di urina e raccogliere il resto della minzione direttamente in un apposito contenitore (in vendita presso le farmacie).

Se il campione di urine è destinato ad esame colturale si raccomanda di eseguire la raccolta dopo accurata pulizia dei genitali esterni e l'utilizzo degli appositi contenitori sterili, in vendita presso le farmacie. Il contenitore va aperto soltanto al momento della raccolta e richiuso immediatamente dopo l'uso.

Raccomandiamo alla gentile clientela di verificare l'eventuale indicazione "esame di urina e/o urinocoltura" sulla ricetta del medico curante e di produrre i campioni di urina presso il proprio domicilio, in modo da rendere più celeri le operazioni della sala prelievi.

- **Urine delle 24 ore**

Scartare le prime urine del mattino e raccogliere tutti i successivi campioni di urine in un unico contenitore (in vendita presso le farmacie). Terminare la raccolta con il primo campione di urine del mattino successivo.

- **Feci**

Le feci destinate ad esame chimico-fisico-microscopico e/o colturale vanno raccolte in appositi contenitori sterili in vendita presso le farmacie. E' consigliabile raccogliere un campione del mattino.

Tuttavia, qualora non fosse possibile raggiungere il laboratorio in giornata, è possibile consegnare le feci del giorno prima conservate in frigorifero.

- **Escreato**

Il campione va raccolto, preferibilmente al risveglio, in apposito contenitore sterile in vendita presso le farmacie. Per la produzione di un campione rappresentativo, è necessario emettere il materiale tracheo-bronchiale dopo appropriati colpi di tosse.

Per ridurre al minimo la contaminazione dei campioni con la flora microbica dell'orofaringe si suggerisce di effettuare, prima della raccolta, gargarismi con acqua.

- **Liquido seminale**

Il campione va raccolto esclusivamente per masturbazione e direttamente nell'apposito contenitore. Per evitare la contaminazione del campione si raccomanda di eseguire la raccolta dopo accurata pulizia dei genitali esterni e l'utilizzo degli appositi contenitori sterili, in vendita presso le farmacie. Il contenitore va aperto soltanto al momento della raccolta e richiuso immediatamente dopo l'uso.

Per l'esecuzione dello **spermiogramma,** il paziente deve rispettare le seguenti indicazioni:

- osservare un periodo di astinenza dai rapporti sessuali da un minimo di 3 ad un massimo di 5 giorni
- consegnare il campione entro 30 minuti dalla sua produzione esclusivamente presso il punto di accesso di via Ausonia nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 10:30.

- **Tampone faringeo**

  Il prelievo faringeo viene effettuato, a cura del personale della sala prelievi, strofinando un tampone di cotone sulle tonsille e sulla parete posteriore del faringe.

- **Prelievo dai genitali**

  Il prelievo dei campioni dal distretto genitale (secreto uretrale, secreto vaginale, prelievi citologici cervico-vaginali, etc..) può essere effettuato da personale medico specialistico previa prenotazione telefonica.

4.2 AVVERTENZE PER GLI ESAMI COLTURALI

I prelievi di materiale per esami colturali devono essere effettuati prima di iniziare qualsiasi terapia antibiotica, essendo noto che tali terapie possono determinare risultati falsamente negativi. Si raccomanda, pertanto, alla gentile clientela di seguire scrupolosamente le indicazioni del medico

Il tempo che intercorre tra la produzione del campione e l'invio al laboratorio è un altro importante fattore che condiziona il buon esito di un esame colturale. Qualora non fosse possibile consegnare al laboratorio i campioni biologici prodotti per questo tipo di indagini, è possibile, in linea di massima la conservazione degli stessi per 24 ore in frigorifero. Tuttavia, dal momento che l'isolamento in coltura di specifici germi (definiti esigenti o labili) è possibile solo se vengono rispettate particolari condizioni di conservazione e/o trasporto, raccomandiamo alla gentile clientela di richiedere al laboratorio le necessarie indicazioni PRIMA della produzione dei campioni destinati ad esami colturali.

5 TEMPI DI REFERTAZIONE

5.1 PUNTO DI ACCESSO DI VIA AUSONIA 43

Gli esami che rientrano nella comune routine chimico-clinica e specifici dosaggi ormonali vengono refertati e possono essere consegnati nella stessa giornata del prelievo, a partire dalle ore 18:00. Il tempo medio di consegna dei dosaggi ormonali, immunologici e *markers* tumorali è di 2 giorni lavorativi.

Per i tempi di consegna degli altri esami si rimanda all'Elenco prestazioni analitiche, consultabile in sala di attesa e sul sito www.clinicaandros.it. Nei casi in cui non è possibile rispettare la data di consegna concordata, il personale del punto si impegna a darne comunicazione tempestiva al cliente.

5.1.1 Modalità di consegna dei referti

I referti vengono controllati e validati elettronicamente dal personale autorizzato dalla Direzione Sanitaria. Presso il punto di accesso di Via Ausonia 43 i referti validati possono essere ritirati tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 12:00 alle ore 19:00, il sabato dalle ore 11:00 alle ore 12:30.

La consegna dei referti, al paziente stesso o a un suo delegato, avviene dietro presentazione del "***tagliando ritiro referti***" che viene rilasciato al momento dell'accettazione. A ciascun tagliando corrisponde uno specifico referto.

In rispetto alla legge 675/96 e successivo D.Lgs n.196 del 30.06.03 sulla tutela della privacy, UNILAB s.r.l consegna i referti a terze persone solo dietro delega per iscritto da parte dell'interessato. Le indicazioni relative alla delega per il ritiro dei referti sono sinteticamente riportate sul retro del "tagliando ritiro referti".

Previa compilazione di apposito modulo è possibile richiedere la spedizione dei referti a mezzo posta o fax.

5.2 ALTRI PUNTI DI ACCESSO

Gli esami che rientrano nella comune routine chimico-clinica e specifici dosaggi ormonali possono essere consegnati il giorno successivo al prelievo negli orari di accesso alla struttura. Il tempo medio di consegna dei dosaggi ormonali, immunologici e *markers* tumorali è di 3 giorni lavorativi.

Per i tempi di consegna degli altri esami si rimanda all'Elenco prestazioni analitiche, consultabile in sala di attesa. Nei casi in cui non sia possibile rispettare la data di consegna concordata, il personale del punto di accesso si impegna a darne comunicazione tempestiva al cliente. I referti delle analisi richieste presso ciascun punto di accesso possono essere ritirati anche presso il laboratorio centralizzato.

5.2.1 Modalita' di consegna dei referti

I referti vengono controllati e validati elettronicamente dal personale autorizzato dalla Direzione Sanitaria. Presso i punti di accesso di Via Tasso 30/32 e di Viale delle Magnolie 18A i referti validati possono essere ritirati tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, negli orari di apertura al pubblico. La consegna dei referti, al paziente stesso o a un suo delegato, avviene dietro presentazione del "***tagliando ritiro referti***" che viene rilasciato al momento dell'accettazione. A ciascun tagliando corrisponde uno specifico referto.

In rispetto alla legge 675/96 e successivo D.Lgs n.196 del 30.06.03 sulla tutela della privacy, UNILAB s.r.l consegna i referti a terze persone solo dietro delega per iscritto da parte dell'interessato. Le indicazioni relative alla delega per il ritiro dei referti sono sinteticamente riportate sul retro del "tagliando ritiro referti".

Previa compilazione di apposito modulo è possibile richiedere la spedizione dei referti a mezzo posta o fax.

5.2.2 Consultazione dei referti on line

E' disponibile un servizio di consultazione dei referti *on-line* al sito www.clinicaandros.it previa sottoscrizione di apposito consenso informato.
Dopo l'accettazione degli esami, unitamente al tagliando ritiro referti con l'indicazione della data di consegna, viene consegnato un secondo tagliando sul quale vengono indicate le **credenziali per l'accesso al servizio:**

CODICE UTENTE
PASSWORD

Le credenziali di accesso vengono generate in automatico dal programma: il codice utente corrisponde al codice fiscale del paziente, la password è composta da "COGNOME_NOME_CODICE IDENTIFICATIVO PERSONALE".

Dal primo accesso è obbligatorio, a maggiore tutela della privacy, modificare la password (non è possibile cambiare il codice utente).
Non è possibile accedere ai referti se l'importo dovuto non è stato interamente saldato.
Non è possibile consultare *on-line* i referti relativi ad alcune indagini specialistiche (ad esempio gli esami di citogenetica)

5.3 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI REFERTI

Tutti i risultati degli esami, vengono conservati in memoria nel computer centrale del punto di accesso per almeno un anno.
I referti *on-line* sono disponibili per la consultazione entro 45 giorni dalla data di ritiro prevista. Dopo tale periodo, possono comunque sempre essere richiesti al laboratorio centralizzato o al punto di accesso presso il quale è stato effettuato il prelievo.

6 STANDARD DI QUALITA'

La tabella seguente riporta gli standard di qualità, relativi ai principali aspetti dei servizi offerti, che UNILAB s.r.l. garantisce; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza di un "*Sistema di gestione per la Qualità*" rispondente alle linee guida delle norme ISO 9001:2015.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa	❖ Tempo medio di attesa per accedere allo sportello accettazione	Minuti 30 (PUNTO DI ACCESSO VIA AUSONIA) Minuti 15 (PUNTI DI ACCESSO VIA TASSO E VIALE DELLE MAGNOLIE)
	❖ Tempo medio di attesa per accedere alla sala prelievi	Minuti 10 PUNTO DI ACCESSO VIA AUSONIA
	❖ Tempi di esecuzione delle analisi *	Chimica clinica: in giornata Dosaggi ormonali: in giornata Torch-epatite: 3 gg Microbiologia: 3 gg Biologia molecolare: 7-10 gg Citogenetica: 16 gg

	❖ Tempi di attesa, in accettazione, per la consegna dei referti	ALTRI PUNTI DI ACCESSO Chimica clinica: 1 g Dosaggi ormonali: 1 g Torch-epatite: 3 gg Microbiologia: 3 gg Biologia molecolare: 7-10 gg Citogenetica: 16 gg Minuti 10
Qualità delle prestazioni	❖ Controlli di Qualità Interni ❖ Verifiche esterne di Qualità	Quotidiani trimestrali> 90%
Igiene e comfort degli ambienti	❖ Detergenza ❖ Disinfezione ❖ Clima	due volte al giorno quotidiana impianto di climatizzazione
Sicurezza degli ambienti e degli impianti	❖ Manuale della sicurezza ❖ Piani di manutenzione preventiva	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
Qualità e sicurezza delle attrezzature	❖ Tarature ❖ Test di sicurezza ❖ Manutenzione preventiva	Frequenza annuale Frequenza giornaliera Secondo piano annuale
Qualità dell'informazione	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	> 90%
Qualità dell' assistenza	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	> 90%

- *Gli standard riportati nella presente tabella riguardano gli esami di più frequente esecuzione, per maggiori dettagli si rimanda all' "Elenco prestazioni analitiche".*

7 TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DI QUALITA'

7.1 GARANZIA DI IDENTIFICAZIONE DEI CAMPIONI E DELLE RICHIESTE

Tutte le informazioni relative al paziente e alla relativa richiesta vengono inviate dalla segreteria al settore analisi tramite software di rete, rendendo possibile, durante l'intero processo di lavorazione, l'immediata identificazione dei campioni del paziente e i relativi esami richiesti.

Tutti i contenitori di materiale biologico avviati al laboratorio, vengono identificati tramite un'etichetta contenente un codice a barre, nome e cognome del paziente, codice cliente, data e ora di esecuzione dell'accettazione e il numero del terminale da cui è stata effettuata la registrazione stessa. L'etichetta con codice a barre rende possibile il riconoscimento automatico del campione da parte degli strumenti analizzatori, riducendo notevolmente il rischio di scambiare i campioni dei clienti. Per ridurre ulteriormente tale rischio, gli operatori del laboratorio lavorano direttamente sulle provette utilizzate in fase di prelievo e comunque sui campioni biologici etichettati, in presenza del cliente, all'atto della loro consegna.

7.2 GARANZIA DI CONFORMITÀ DEI RISULTATI ANALITICI

Il laboratorio centralizzato esegue il Controllo di Qualità Interno (CQI) per valutare costantemente che la riproducibilità dei risultati sia compresa nei limiti definiti.

Il laboratorio utilizza il CQI per monitorare la stabilità e le prestazioni dei metodi utilizzati e per potere, in caso di risultati insoddisfacenti, cercare soluzioni con le ditte produttrici della strumentazione o dei reattivi impiegati.

La firma del responsabile o di chi ne fa le veci, attesta che il referto è conforme alle specifiche.

Il laboratorio partecipa, ai programmi di valutazione della qualità (VEQ) organizzati dal CRQ, Centro Regionale Qualità, organismo istituito con D.A. n. 3253 del 30/12/2010 che provvede al controllo qualità dei processi laboratoristici delle regione Sicilia. Per alcuni programmi di valutazione esterna che non devono essere obbligatoriamente scelti nell'ambito del catalogo CRQ, Unilab srl si rivolge ad altri provider nazionali.

7.3 GARANZIA DI CONFORMITÀ DEI PROCESSI

Il laboratorio UNILAB s.r.l. ha messo in atto specifiche procedure tendenti a documentare ed affrontare tutti i problemi (non conformità) riscontrati nel corso dell'attività lavorativa di tutti i settori.

Le registrazioni delle non conformità vengono periodicamente riesaminate dal Responsabile Qualità e sottoposte all'attenzione del gruppo di controllo e verifica interno.

7.4 TUTELA DELLA PRIVACY

UNILAB s.r.l., titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.Lgs. n. 196/03) e successivo Reg. UE 2016/679 Regolamento Generale sulla protezione dei dati - GDPR. Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente, in particolare categorie particolari di dati personali ex art. 9 GDPR (per es. dati relativi alla salute), rappresenta un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggiore qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I dati personali dei pazienti saranno raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria;
- accertare e certificare lo stato di salute;
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

All'interno di UNILAB s.r.l., i dati raccolti sono utilizzati con modalità manuali e informatiche e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica.
La comunicazione di dati a soggetti pubblici e privati è effettuata nel rispetto degli obblighi di legge.
In relazione al trattamento dei dati, rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati – DPO – Avv. Angela Costa scrivendo a ergon.serviziodpo@pec.it, gli interessati potranno effettuare segnalazioni ed esercitare in ogni momento, i diritti (diritto di chiedere al titolare

del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

7.5 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

UNILAB s.r.l. ha attivato un sistema di valutazione della soddisfazione dei clienti sui servizi offerti mediante questionari di *customer satisfaction* i quali possono essere compilati in forma rigorosamente anonima. Essi vengono analizzati periodicamente per individuare le caratteristiche del servizio da migliorare.

7.6 GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami da parte dei clienti possono essere inoltrati, entro 15 gg dall'evento, con le seguenti modalità:

- per iscritto o verbalmente presso l'ufficio di accettazione, o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- a mezzo di lettera indirizzata a:

  "UNILAB s.r.l. – Ufficio Relazioni con il Pubblico – via Ausonia, 43 – 90144 PALERMO"

- a mezzo fax al numero : **091/6785556**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

7.7 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

UNILAB s.r.l. ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno.

COMITATO DI DIREZIONE

E' costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabili di settore
- Responsabile Qualità

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema Qualità, analizzando le risultanze dei controlli effettuati, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti, l'andamento degli indicatori di processo.
Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

GRUPPO DI VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

Con il coordinamento del Rappresentante della Direzione il gruppo effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.
I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in

verbali che vengono trasmessi al Comitato di Direzione per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP lavora alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario al fine di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto ed alla gestione dei reclami pervenuti sia per iscritto che verbalmente.

Presso il punto di accesso di Via Ausonia 43, il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 10:00 alle 12:30.

Presso il punto di accesso di Via Tasso 30/32 il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 9:30 alle 10:30.

Presso il punto di accesso di Viale delle Magnolie 18A il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 9:30 alle 10:30.

8 ELENCO ANALISI EFFETTUATE DAL LABORATORIO

"L'elenco delle prestazioni analitiche" effettuate dal laboratorio può essere consultato dall'utenza in sala d'attesa e sul sito www.clinicaandros.it.

DS

RQA

Amministratore unico