



Laboratorio analisi cliniche  
e ricerche diagnostiche  
Prof. A. De Arcangelis s.r.l.

## CARTA DEI SERVIZI

GUIDA - DE ARCA

Pagina 1 di 21

Laboratorio Analisi Cliniche e Ricerche Diagnostiche  
Prof. A. De Arcangelis s.r.l.

Laboratorio Certificato UNI EN ISO 9001

Certificate No. CERT-2010/38498



## CARTA DEI SERVIZI

Rev. 13 del 23 settembre 2019

| Rilasciato da                            | Approvato da                                    | Data I ° emissione | Indice di revisione |
|--|---|--------------------|---------------------|
| Lorena Alei De Arcangelis<br>(Direzione) | Dr.ssa Anna Sara Navazio<br>(Direttore tecnico) | 09 Marzo 2007      | 13                  |



**MODIFICHE AL DOCUMENTO**

**1) Modifiche rispetto alla revisione precedente**

| Paragrafi modificati          | Tipo - natura della modifica   |
|-------------------------------|--|
| 4.1 Allegato A "Organigramma" | Sostituzione Direttore Tecnico- Collaboratore e Prelevatore                |
| 3.5 Urgenze                   | Stesura brochure con elenco, costo ed orario ritiro prestazioni in urgenza |
|                               |  |
|                               |  |

**2) Modifiche della attuale revisione**

| Data | Paragrafi modificati | Tipo - natura della modifica |
|------|----------------------|------------------------------|
|      |                      |                              |
|      |                      |                              |
|      |                      |                              |
|      |                      |                              |

Verificato da: Anna Sara Navazio (Direttore Tecnico)

Approvato da: Sig.ra Lorena Alei De Arcangelis (Direzione)

La carta dei servizi è verificata annualmente al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorarne gli standard sui livelli di qualità del servizio.



## Indice

|  |         |
|--|---------|
| <b>1. Premessa</b>   | pag. 4  |
| <b>1.1</b> Principi fondamentali dell'erogazione del servizio              | pag. 4  |
| <b>1.2</b> Standard di Qualità   | pag. 5  |
| <b>1.3.</b> Fattori di Qualità   | pag. 7  |
| <b>2. Presentazione del Laboratorio</b>                                    | pag. 8  |
| <b>2.1</b> Informazioni generali   | pag. 8  |
| <b>3. Caratteristiche del servizio</b>                                     | pag. 11 |
| <b>3.1</b> Accesso Prestazioni-Ticket                                      | pag. 11 |
| <b>3.2.</b> Accettazione Pazienti  | pag. 12 |
| <b>3.3</b> Prelievi – Esami  | pag. 13 |
| <b>3.4</b> Consenso Informato - Referto                                    | pag. 14 |
| <b>3.5</b> Ritiro referti – Urgenze- Gestione Qualità-Conformità Analitica | pag. 15 |
| <b>3.6</b> Informazioni post-prelievo                                      | pag. 16 |
| <b>4. Allegato A</b>   | pag. 17 |
| 4.1" Organigramma"   | pag. 18 |
| <b>4. Allegato B</b>   | pag. 19 |
| 4.2 "Esami in regime SSR eseguiti in Service"                              | pag. 20 |
| 4.3 "Esami in regime privato eseguiti in Service"                          | pag.21  |



### **1. PREMESSA**

La Carta dei Servizi del Laboratorio Analisi Cliniche Prof. A. De Arcangelis s.r.l. è stata redatta allo scopo di descrivere gli impegni assunti dal Laboratorio nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

### **AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei Servizi è uno strumento dinamico che richiede aggiornamenti periodici con il mutare delle condizioni di erogazione e fruizione del servizio, pertanto viene verificata annualmente al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità.

In particolare l'aggiornamento si rivolge alle informazioni di seguito elencate:

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso)
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (**Allegato D**)
- Aggiornamento dell'Organigramma (**Allegato A**)

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante consultazione presso la Sede del Laboratorio, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

### **1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Laboratorio Analisi Prof. A. De Arcangelis persegue i suoi obiettivi aziendali attraverso il rigoroso rispetto dei seguenti principi fondamentali:

#### **1. Uguaglianza**

I servizi sono erogati a tutti i cittadini a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche - psichiche - economiche

#### **2. Imparzialità**

E' assicurato, nell'erogazione del servizio, un comportamento obiettivo - imparziale - neutrale da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto reciproco

#### **3. Continuità**

Impegno a garantire la regolarità, nei limiti imposti dall'organizzazione interna, la regolarità e/o la continuità del servizio con riduzione al minimo dei disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore ed a rimuovere eventuali inefficienze



**4. Aggiornamento**

Impegno della Direzione a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura

**5. Centralità del paziente**

E' assicurato l'impegno da parte del personale di fornire al paziente/utente l'aiuto e le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi nel modo più semplice e completo.

**6. Tutela della riservatezza**

E' assicurato il rispetto della Privacy secondo la normativa vigente ed in armonia con le direttive aziendali

**7. Diritto di scelta**

Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e diagnostiche direttamente al Laboratorio di analisi di sua fiducia.

**8. Partecipazione**

Sono valutate con attenzione ogni indicazioni, suggerimenti o proposte provenienti dagli utenti per assicurare una migliore erogazione del servizio ed una piena rispondenza alle esigenze degli utenti stessi

**9. Efficienza ed efficacia**

E' perseguito il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure idonee al raggiungimento dei propri obiettivi

**1.2 STANDARD DI QUALITA'**

Il Laboratorio Analisi Prof. A. De Arcangelis s.r.l. certificato dal 2007 secondo la norma ISO 9001 certificato n. 38498.1. è convinto che il miglioramento del livello di Qualità nell'erogazione dei propri servizi non possa prescindere dagli standard generali e specifici riferiti alla struttura, nonché alle singole prestazioni rese.

Seguendo questa linea il Laboratorio è orientato a perseguire alcuni fattori di Qualità, monitorati da specifici indicatori.

Gli standard segnalati sono:

- **Accoglienza - Cortesia- Assistenza - Informazione**
- **Limitazione dei tempi di attesa**
- **Chiarezza di Informazioni**
- **Visibilità del Personale**
- **Piani di Miglioramento e programmazione della Qualità**
- **Tutela degli utenti**

Essi sono costantemente monitorati con l'ausilio di appositi questionari i cui risultati in forma anonima e collettiva sono resi disponibili.



|   |  |
|---|--|
| <b>Accoglienza<br/>Cortesia<br/>Assistenza<br/>Informazione</b> | Costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la Qualità del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio De Arcangelis a garantire un elevato livello di accoglienza integrato a cortesia e disponibilità, oltre a fornire informazioni clinicamente utili per la diagnosi, la terapia, il monitoraggio e la promozione della salute |
| <b>Limitazione tempi di attesa</b>                              | Il Laboratorio si impegna a garantire puntualità e limitare il più possibile il tempo di attesa (salvo esigenze di pazienti con particolari stati di fragilità) ed a fornire referti tempestivi, in tempi utili alla gestione appropriata del paziente, con modalità che favoriscano la corretta interpretazione ed utilizzazione nel processo diagnostico-terapeutico     |
| <b>Trasparenza</b>  | Il Laboratorio garantisce trasparenza nella propria gestione fornendo al pubblico ogni informazione utile pertinente alla tipologia della prestazione erogata, ai tempi di attesa, alle tariffe applicate sia ai soggetti privati sia a quelli che usufruiscono del SSR  |
| <b>Visibilità del Personale</b>                                 | Il Laboratorio adotta una rigorosa politica di "tutela" del cittadino/utente fornendo semplicità d'accesso all' identificazione del personale operante, sempre munito di cartellino identificativo.  |
| <b>Tutela degli Utenti</b>                                      | Per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella Carta dei Servizi, i clienti possono presentare reclamo per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi  |
| <b>Piano di Miglioramento e Programmazione della Qualità</b>    | Il Laboratorio ritiene indispensabile per il miglioramento continuo e del mantenimento del livello di Qualità nell'erogazione dei propri servizi, monitorare costantemente i principali fattori di Qualità attraverso specifici indicatori.<br>Il Laboratorio per mantenere un efficace livello di Qualità attesa è verificato annualmente da Enti certificatori esterni   |



**1.3 FATTORI DI QUALITA'**

| Fattore di Qualità          |   | Parametri            | Standard Obiettivo             |
|-----------------------------|---|----------------------|--------------------------------|
| Accoglienza                 | Pulizia ordinaria   | Frequenza            | Giornaliera                    |
| Accoglienza                 | Soddisfazione Cliente<br>Percezione complessiva sul <b>comfort della struttura (sala attesa-sale prelievi)</b>  | % soddisfatti        | > 90 %                         |
| Accoglienza                 | Soddisfazione cliente<br>Percezione complessiva sulla <b>Facilità di accesso al laboratorio</b>   | % soddisfatti        | > 90 %                         |
| Accoglienza                 | Soddisfazione cliente<br>Percezione complessiva sull' <b>Orario e giorni di apertura</b>  | % soddisfatti        | > 90%                          |
| Affidabilità e Tempestività | Soddisfazione cliente<br>Percezione complessiva delle <b>prestazioni del laboratorio</b>  | % soddisfatti        | > 90 %                         |
| Affidabilità e Tempestività | Soddisfazione cliente<br>Percezione complessiva sui <b>tempi di attesa</b> per l'esecuzione dei prelievi  | % Soddisfatti        | > 90 %                         |
| Aspetti Relazionali         | Soddisfazione cliente<br>Percezione complessiva sul <b>rispetto dei tempi di consegna</b>   | % Soddisfatti        | > 90 %                         |
| Aspetti Relazionali         | Soddisfazione cliente<br>Percezione complessiva su <b>professionalità e competenza del personale</b>  | % Soddisfatti        | > 90 %                         |
| Aspetti Relazionali         | Soddisfazione cliente<br>Percezione complessiva sulla <b>gentilezza e cordialità del personale</b> del laboratorio                                      | % Soddisfatti        | > 90 %                         |
| Informazione                | Soddisfazione cliente<br>Percezione complessiva sulla <b>chiarezza e completezza della segnaletica ed avvisi all'interno ed esterno del Laboratorio</b> | % Soddisfatti        | > 90 %                         |
| Informazione                | Soddisfazione Cliente<br>Percezione complessiva sulla <b>Disponibilità informazioni sull'accesso alle prestazioni</b>                                   | % Soddisfatti        | > 90 %                         |
| Tutela ed Ascolto           | Raccolta reclami  | Modalità di raccolta | Telefonica- Verbale-Scritta    |
| Tutela ed Ascolto           | Riscontro proposte e Reclami  | Tempo di risposta    | Entro 20 gg ai reclami scritti |
| Tutela ed Ascolto           | Soddisfazione cliente<br>Percezione complessiva sulla <b>Prontezza nel fornire risposte a richieste e completezza nelle risposte fornite</b>            |                      | > 90%                          |

***I dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente riferiti all'anno 2018 sono consultabili presso l'Accoglienza***



## 2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Missione</b>            | <p>Il "Laboratorio Analisi Cliniche e Ricerche Diagnostiche Prof. A De Arcangelis s.r.l." ha iniziato la propria attività verso la fine degli anni sessanta e svolge le sue funzioni nel campo delle analisi cliniche, fornendo servizi di laboratorio in convenzionamento esterno con il S.S.R. e/o privatamente ai pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio.</p> <p>Tutte le attività del Laboratorio sono svolte per aree organizzative e settori di indagine:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Chimica Clinica</li><li>2) Ematologia</li><li>3) Coagulazione</li><li>4) Immunometria</li><li>5) Immunologia</li><li>6) Microbiologia</li><li>7) Microscopia</li><li>8) Sierologia</li></ol> <p>Per alcune particolari tipologie analitiche il Laboratorio utilizza Laboratori di riferimento (Service) provvisti di Certificazione ISO 9001. Tutti gli esami eseguiti in "Service" sono contrassegnati sul referto da un asterisco (*).</p> <p>L'elenco degli esami eseguiti in "Service" è consultabile in questa stessa carta <b><i>nell'Allegato B "Esami eseguiti in Service"</i></b>.</p> <p>La maggior parte della produzione dei risultati avviene con l'impiego di apparecchi automatizzati, interfacciati con il sistema gestionale di accettazione pazienti, scelti per garantire qualità e tracciabilità dei referti, mentre una parte minore è rivolta ad indagini semiautomatiche e manuali.</p> <p>Gli strumenti e le procedure analitiche adottati sono il risultato di attente scelte compiute dopo valutazione da parte dei responsabili, per assicurare sempre la maggiore efficienza possibile ed il costante aggiornamento in relazione al progresso tecnologico.</p> |
| <b>Ubicazione Recapiti</b> | <p>Corso Trieste 22 00198 Roma Telefono Fax: 068552375 Sito Web: <a href="http://www.laboratoriodearcangelis.com">www.laboratoriodearcangelis.com</a><br/><a href="mailto:labdearcangelis@virgilio.it">labdearcangelis@virgilio.it</a><br/><a href="mailto:accettazione@laboratoriodearcangelis.com">accettazione@laboratoriodearcangelis.com</a><br/><a href="mailto:direzione@laboratoriodearcangelis.com">direzione@laboratoriodearcangelis.com</a></p>   |
| <b>Orario di apertura</b>  | <p>Il laboratorio offre i propri servizi al Pubblico dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.00 il Sabato.</p>   |





|   |   |
|---|---|
| <b>Orario Prelievi</b>                    | I prelievi di sangue e l'accettazione di campioni biologici da sottoporre ad analisi vengono effettuati dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 10.00 da personale medico qualificato  |
| <b>Parcheggio</b>                         | Il Laboratorio offre ai propri utenti un servizio gratuito di parcheggio presso il garage "D'Amario" in Corso Trieste n.29F   |
| <b>Struttura Organizzativa</b>            | <p>L'organizzazione del Laboratorio De Arcangelis è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.</p> <p>Il Responsabile del Sistema Gestione per la Qualità ha formalizzato l'Organigramma della struttura (consultabile nell'Allegato A della presente Carta), comprensivo delle specifiche mansioni di ogni figura professionale e delle relazioni funzionali che intercorrono tra loro.</p> <p>Il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni</p>                 |
| <b>Certificazione</b>                     | Oltre ad aver conseguito la certificazione di conformità del proprio Sistema Qualità alla Normativa ISO 9001, nel 2012 ha ricevuto il rilascio dell'accreditamento Istituzionale definitivo dalla regione Lazio con il n. U00315  |
| <b>Disabili</b>                           | Il Laboratorio, ubicato al piano rialzato di un villino d'epoca, per l'accesso ai pazienti disabili dispone di un montascale a cingoli  |
| <b>Terapia Anticoagulante Orale (TAO)</b> | <p>Il Laboratorio è affiliato alla FCSA (Federazione dei Centri di Sorveglianza per Anticoagulati) come centro TAO n. 312.</p> <p>Oltre al prelievo ematico per il Tempo di Protrombina (PT – INR), il Centro fornisce lo schema posologico della terapia da seguire sulla base dell'INR ottenuto.</p> <p>L'accesso al Centro TAO avviene su prenotazione, effettuata presso l'Accettazione pazienti oppure telefonicamente. Al primo accesso i nuovi pazienti devono necessariamente portare la documentazione medica inerente la diagnosi che ha portato all'assunzione della terapia anticoagulante.</p> |
| <b>Tempi di attesa</b>                    | I tempi di attesa degli utenti sono monitorati mediante moduli di rilevazione di gradimento consegnati ai pazienti annualmente. Il tempo medio di attesa rilevato è di 20 minuti.   |



|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <p><b>Privacy</b></p>              | <p>Ogni persona che richiede prestazioni al Laboratorio è tenuta a fornire i dati personali e sanitari indispensabili per l'esecuzione delle richieste.</p> <p>I dati raccolti, nel rispetto dei principi fissati dal GDPR (regolamento UE) 2016/679 e Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che ha lo scopo di garantire la riservatezza di dati personali ed anche di quelli riguardanti la salute, detti dati sensibili, saranno utilizzati in modo corretto, lecito e trasparente, tutelando la riservatezza ed i diritti dell'interessato, nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio. I dati possono essere trattati su supporto cartaceo, elettronico/informatico, via telefono e fax o verbalmente sempre nel rispetto dei principi e delle regole certificate nel Documento Programmatico per la Sicurezza (DPS), mettendo in atto tutte le misure ragionevolmente necessarie per impedire e minimizzare i rischi dovuti ad accessi non autorizzati, trattamenti, alterazioni o distruzioni non autorizzate o contrarie alla legge.</p> <p>Tutti i dipendenti del Laboratorio De Arcangelis sono stati nominati "incaricati" del trattamento; a tutti sono state fornite le indicazioni per il rispetto della normativa.</p> <p>Il Titolare del Trattamento dei dati (raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, ecc.) è il Laboratorio Analisi Cliniche e Ricerche Diagnostiche Prof. A. De Arcangelis s. r. l, il Responsabile del Trattamento è la Sig.ra Lorena Alei De Arcangelis.</p> |
| <p><b>Suggerimenti Reclami</b></p> | <p>Il Laboratorio ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta. L'utente inoltre può formulare eventuali reclami sulle modalità di erogazione del servizio mediante compilazione dell'apposito modulo a disposizione presso la sala di attesa.</p> <p>Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del modulo.</p> <p>Il Laboratorio De Arcangelis si impegna a comunicare all'utente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo</li><li>2) una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 20 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.</li></ol> <p>Gli utenti possono sporgere reclamo o segnalazione per disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità all'URP dell'ASL RM1</p>   |



### 3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

|  |  |
|--|--|
| <b>Accesso alle prestazioni</b>                            | <p>Per accedere alle prestazioni in regime privato è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica. E' obbligatorio esibire un documento di identità valido.</p> <p>Per poter usufruire delle analisi in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Regionale (SSR), il paziente deve presentare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Documento di identità valido</li><li>→ Idonea impegnativa contenente: Nome e Cognome, Indirizzo, Codice Fiscale, eventuale diritto all'esenzione del pagamento della prestazione certificato dal Medico Curante, specificazione delle prescrizioni analitiche (max. 8 esami per ricetta), timbro e firma del Medico richiedente, data di emissione della ricetta la cui validità è di 1 anno dalla data di emissione.</li></ul> <p>L'accesso al Laboratorio non prevede alcuna prenotazione, fatta eccezione per la Curva Glicemica nei bambini, che può essere prenotata telefonicamente dal Lunedì al Sabato dalle ore 11:00 alle 17:00 o tramite indirizzo mail: <a href="mailto:accettazione@laboratoriodearcangelis.com">accettazione@laboratoriodearcangelis.com</a></p> <p><b>La precedenza viene data a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Persone in disagiate condizioni fisiche</li><li>• Bambini al disotto di 6 anni</li><li>• Pazienti richiamati per ripetizioni esami</li></ul> |
| <b>Normativa sulla partecipazione alla spesa Sanitaria</b> | <p>Per i cittadini non esenti, il pagamento del ticket sanitario (compartecipazione alla spesa sanitaria dovuta dal cittadino in base alle normative vigenti) per le prestazione relative agli accertamenti di Laboratorio erogabili dal SSR, avviene al momento dell'accettazione.</p> <p>Per le tariffe applicate si fa riferimento alla Delibera "Nomenclatore tariffario Prestazioni specialistiche ambulatoriali Regione Lazio DPCA n. 313-2013"</p>  |



**Accettazione  
Pazienti**

L'utente, che si presenta in Laboratorio per usufruire delle prestazioni, è tenuto a munirsi di 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 di prelievo. Deve attendere il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

La sala accettazione dispone di due postazioni di lavoro dove il personale amministrativo

- Provvede, tramite videoterminale, all'accettazione delle richieste
- Fornisce le informazioni necessarie all'espletamento delle pratiche amministrative
- Verifica che le impegnative presentate siano complete di tutti i dati anagrafici e corrispondenti alle normative regionali
- Fornisce in caso di esami che prevedono una particolare modalità di preparazione del paziente o di raccolta del campione, le informazioni specifiche ed eventualmente i presidi necessari e/o i fogli con le istruzioni.
- Consegna al paziente informativa ai sensi degli art. 13-14 del GDPR regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e lo invita a fornire la necessaria autorizzazione
- Stampa in duplice copia il foglio di accettazione dove sono riportati:
  - I dati anagrafici dell'utente
  - ID utente assegnato dal sistema informatico gestionale
  - Il numero con cui il paziente sarà chiamato dal prelevatore
  - L'elenco degli esami richiesti
  - Il giorno in cui il referto può essere ritirato
  - L'autorizzazione all'invio telematico o tramite fax del referto
  - Delega a terzi per il ritiro referto

Una copia sarà consegnata al paziente con funzione di "foglio ritiro referto" al momento del prelievo

- Stampa le etichette con codice a barre che saranno apposte sulle provette per l'identificazione univoca ed inequivocabile (Nominativo paziente - ID accettazione - Data - Indicazione degli esami e/o dello strumento utilizzato)
- Provvede all'emissione della fattura (utente soggetto a ticket e/o con esami fuori dal SSR - utente a regime privato)



|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <p><b>Prelievo Ematico</b></p> | <p>Il paziente, terminata l'accettazione amministrativa, attende in sala d'attesa la chiamata da parte del medico prelevatore che avviene, nel rispetto della privacy, tramite numero.</p> <p>Il medico chiama una persona alla volta:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La identifica verificando il nome e il cognome</li><li>• Controlla la corrispondenza tra gli esami presenti sul foglio accettazione e le provette consegnate dal personale incaricato</li><li>• Segue le procedure per l'esecuzione del prelievo (La Direzione ha redatto un "<b>Manuale del Prelevatore</b>" secondo le linee guida SIBIOC)</li><li>• Si accerta, terminata l'operazione, delle condizioni fisiche del paziente</li></ul> <p>Nel caso in cui il paziente abbia la necessità di un prelievo presso il proprio domicilio, il Laboratorio fornisce, a pagamento, il servizio richiesto a pagamento per il servizio richiesto.</p>  |
| <p><b>Esami</b></p>            | <p>La Struttura offre indagini diagnostiche ad elevato livello tecnologico e professionale nell'ambito della biochimica clinica, dell'ematologia ed emocoagulazione, autoimmunità, allergologia, endocrinologia, infertilità, farmaco-tossicologia, microbiologia e sierologia.</p> <p>Per consultare le prestazioni offerte visionare l'<b>Allegato D "Registro delle Prestazioni"</b> della Carta dei Servizi dove, per ciascun analita è specificato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Codice Regione:</b> il codice dell'esame dispensato dal SSR</li><li>▪ <b>Costo De Arca:</b> codice informatico relativo al programma gestionale GESTILAB IV</li><li>▪ <b>Analita:</b> il nome dell'esame</li><li>▪ <b>Campione:</b> tipo di fluido (siero -urine - urine 24 - feci ecc.) necessario per l'esecuzione dell'esame</li><li>▪ <b>Provette:</b> il colore del tappo della provetta Vacutainer utilizzata per il prelievo</li><li>▪ <b>Metodo:</b> metodologia usata per l'esecuzione dell'esame</li><li>▪ <b>UDM:</b> unità di misura adottata</li><li>▪ <b>Intervallo di riferimento:</b> riferisce gli intervalli di riferimento indicati nel referto</li><li>▪ <b>Tempo di Risposta:</b> numero di giorni necessari per la refertazione</li><li>▪ <b>Sinonimi:</b> eventuali sigle/o acronimi utilizzati per identificare gli esami</li><li>▪ <b>Note:</b> indicazioni ed eventuali accorgimenti relativi all'esame</li></ul> <p>E' presente inoltre una sezione dove sono evidenziate le modalità e le principali raccomandazioni per il prelievo e la raccolta di materiale biologico. L'osservazione di tali raccomandazioni rappresenta un efficace strumento di riduzione dell'<b>errore pre-analitico</b> che potrebbe inficiare la qualità del risultato di laboratorio. In caso di non idoneità del campione prelevato, il paziente viene informato telefonicamente dal personale di accettazione della necessità di un nuovo prelievo.</p> |



|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <p><b>Consenso Informato</b></p> | <p>Alcuni test dinamici (Urea Breath Test - OGTT- Curva Insulinemica, Curva della Prolattina, Test HIV e indagini genetiche) possono essere eseguiti solo dopo la sottoscrizione del consenso informato da parte del paziente (Consultare <i>l'Allegato C "Informativa e Consenso Informato"</i> della Carta dei Servizi). In caso di minori o di persone non capaci di intendere o volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori).</p> <p>Analoga procedura è seguita per l'ammissione al Servizio di Monitoraggio della Terapia Anticoagulante Orale (TAO).</p>  |
| <p><b>Referto</b></p>            | <p>Oltre alle informazioni di base (anagrafica - data di nascita - medico richiedente - data ed ID accettazione- esami - firma del Direttore Tecnico), il referto presenta le informazioni di seguito elencate per consentire una interpretazione del risultato quanto più possibile corretta e completa.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Intervalli di Riferimento</b><br/>Tutti gli Intervalli riportati sui referti sono stati calcolati dal Laboratorio non solo in riferimento ai metodi analitici utilizzati, ma anche alla reale popolazione afferente al Laboratorio stesso. Il Laboratorio inoltre ha configurato per molti analiti che ne hanno bisogno, gli Intervalli secondo l'età e il sesso, pertanto sul referto compaiono già i valori corretti. Per alcuni valori pediatrici non configurati viene riportata la dicitura "Valori riferiti a soggetti adulti".</li><li>• <b>Commenti e comunicazioni</b><br/>In alcune situazioni il Direttore Tecnico riporta commenti o comunicazioni rivolte al medico curante, ritenute importanti per una corretta valutazione del referto.</li><li>• <b>Firma del referto</b><br/>La validazione clinica, eseguita dal Dirigente Medico e Biologo, è supportata nella valutazione di congruità dai sistemi informatici strumentali che forniscono dispositivi di valutazione del dato analitico (allarmi per valori di panico, visioni cumulative delle visite del paziente, ecc.)<br/>Vengono considerate per l'interpretazione del referto alcune informazioni (terapia farmacologica, motivo dell'esecuzione esami, diagnosi accertate, fasi mestruali ecc.) comunicate al medico prelevatore.</li></ul> <p>Tutti i risultati delle analisi eseguite sono conservati in linea nel sistema informatico di gestione per almeno 1 anno, ad eccezione del Gruppo Sanguigno (5 anni) e della Ricerca per HIV</p> |



|   |   |
|---|---|
| <p><b>Ritiro e Consegna Referto</b></p> | <p>I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, il giorno successivo al prelievo. Alcune analisi richiedono per ragioni di complessità metodologica ed economia di gestione, tempi più lunghi che sono indicati nella ricevuta rilasciata al momento del prelievo. Il referto viene consegnato in busta chiusa dietro presentazione del foglio di ritiro all'utente stesso previa dimostrazione della sua identità o ad altra persona purché munita di delega scritta e documento di identità del delegato e del delegante</p> <p>Il mancato ritiro dei referti eseguiti in convenzione con il SSR entro 30 giorni dalla refertazione, comporta l'obbligo, anche da parte del cittadino esente, del pagamento dell'intero costo delle prestazioni ottenute. (Legge Finanziaria n. 296/06 comma 796 lettera R).</p> <p>Gli utenti possono ricevere il referto a casa, in formato stampabile Adobe Acrobat (pdf) via posta elettronica previa richiesta ed autorizzazione in fase accettazione.</p> |
| <p><b>Urgenze</b></p>                   | <p>E' svolto un servizio a pagamento di refertazione in un'urgenza. L'elenco degli esami, il loro costo e l'orario di consegna referti è consultabile nella brochure "<b>Analisi Cliniche in Urgenza</b>" posta presso il banco Accettazione,</p>   |
| <p><b>Gestione della Qualità</b></p>    | <p>Il Laboratorio pone particolare attenzione al <b>controllo della qualità dei processi</b>, monitorati attraverso l'analisi delle Non Conformità, dei Reclami e dei Suggerimenti, delle Azioni Correttive e Preventive e di altri indicatori di processo. L'elaborazione statistica di tutti questi parametri, analizzati sistematicamente nel Riesame della Direzione, consentono di tenere sotto controllo il processo produttivo ed il rapporto non solo con l'utenza ma anche con le interfacce esterne (Fornitori, Regione Lazio, ASL di appartenenza).</p>  |
| <p><b>Conformità Analitica</b></p>      | <p>Il controllo della precisione dei risultati viene effettuato attraverso l'attuazione di programmi di Controllo di Qualità Interno (CQI), strumento di intervento immediato per decidere la validità del risultato analitico che andrà a formare il referto. Il superamento di <b>limiti di accettabilità</b> predefiniti è indicazione obbligatoria alla ripetizione della seduta analitica</p> <p>Il controllo dell'accuratezza è effettuato mediante partecipazione ai programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ) condotta a livello Nazionale o Internazionale e permette un confronto retrospettivo tra le determinazioni analitiche eseguite con gli stessi sistemi analitici in Laboratori differenti.</p>  |



|   |   |                 |              |                     |            |              |                    |              |  |               |                     |            |   |
|---|---|-----------------|--------------|---------------------|------------|--------------|--------------------|--------------|--|---------------|---------------------|------------|---|
|   | <p>Il Laboratorio partecipa a diversi programmi di <b>VEQ</b> in ciascuna delle diverse discipline oggetto dell'attività diagnostica del laboratorio stesso</p> <p><b>EQAS - BIORAD</b></p> <table border="0"><tr><td>Chimica Clinica</td><td>Immunometria</td></tr><tr><td>Marcatori Tumoriali</td><td>Ematologia</td></tr><tr><td>Coagulazione</td><td>Emoglobina Glicata</td></tr></table> <p><b>FCSA</b></p> <table border="0"><tr><td>Coagulazione</td><td></td></tr></table> <p><b>BIOGROUP MEDICALSYSTEM</b></p> <table border="0"><tr><td>Elettroforesi</td><td>Proteine Specifiche</td></tr><tr><td>Sierologia</td><td>Esame Chimico-Fisico-Microscopico delle Urine</td></tr></table>   | Chimica Clinica | Immunometria | Marcatori Tumoriali | Ematologia | Coagulazione | Emoglobina Glicata | Coagulazione |  | Elettroforesi | Proteine Specifiche | Sierologia | Esame Chimico-Fisico-Microscopico delle Urine |
| Chimica Clinica                                   | Immunometria  |                 |              |                     |            |              |                    |              |  |               |                     |            |   |
| Marcatori Tumoriali                               | Ematologia  |                 |              |                     |            |              |                    |              |  |               |                     |            |   |
| Coagulazione                                      | Emoglobina Glicata  |                 |              |                     |            |              |                    |              |  |               |                     |            |   |
| Coagulazione                                      |   |                 |              |                     |            |              |                    |              |  |               |                     |            |   |
| Elettroforesi                                     | Proteine Specifiche   |                 |              |                     |            |              |                    |              |  |               |                     |            |   |
| Sierologia  | Esame Chimico-Fisico-Microscopico delle Urine   |                 |              |                     |            |              |                    |              |  |               |                     |            |   |
| <p><b>Informazioni posteriori al servizio</b></p> | <p>Per quesiti organizzativi ed amministrativi il personale di accettazione è in grado di rispondere alle domande relative all'esecuzione del prelievo di materiale biologico, alla preparazione del paziente, alle modalità di consegna dei referti, richieste di test aggiuntivi ecc.</p> <p>Per i quesiti tecnico-analitici tutto il personale, compatibilmente con le proprie competenze, risponde ad eventuali quesiti rivolti dagli utenti relativamente a richieste di analisi, caratteristiche dei metodi e sistemi utilizzati.</p> <p>Per i quesiti clinici il personale laureato, nell'ambito delle proprie competenze, è disponibile a fornire chiarimenti relativamente alla interpretazione dei risultati, a collaborare con i medici richiedenti esterni alla scelta dei test più appropriati, alla definizione di algoritmi diagnostici, alla indicazione di eventuali test di conferma.</p> |                 |              |                     |            |              |                    |              |  |               |                     |            |   |





**Laboratorio Analisi Cliniche e Ricerche Diagnostiche**  
**Prof. A. De Arcangelis s.r.l.**



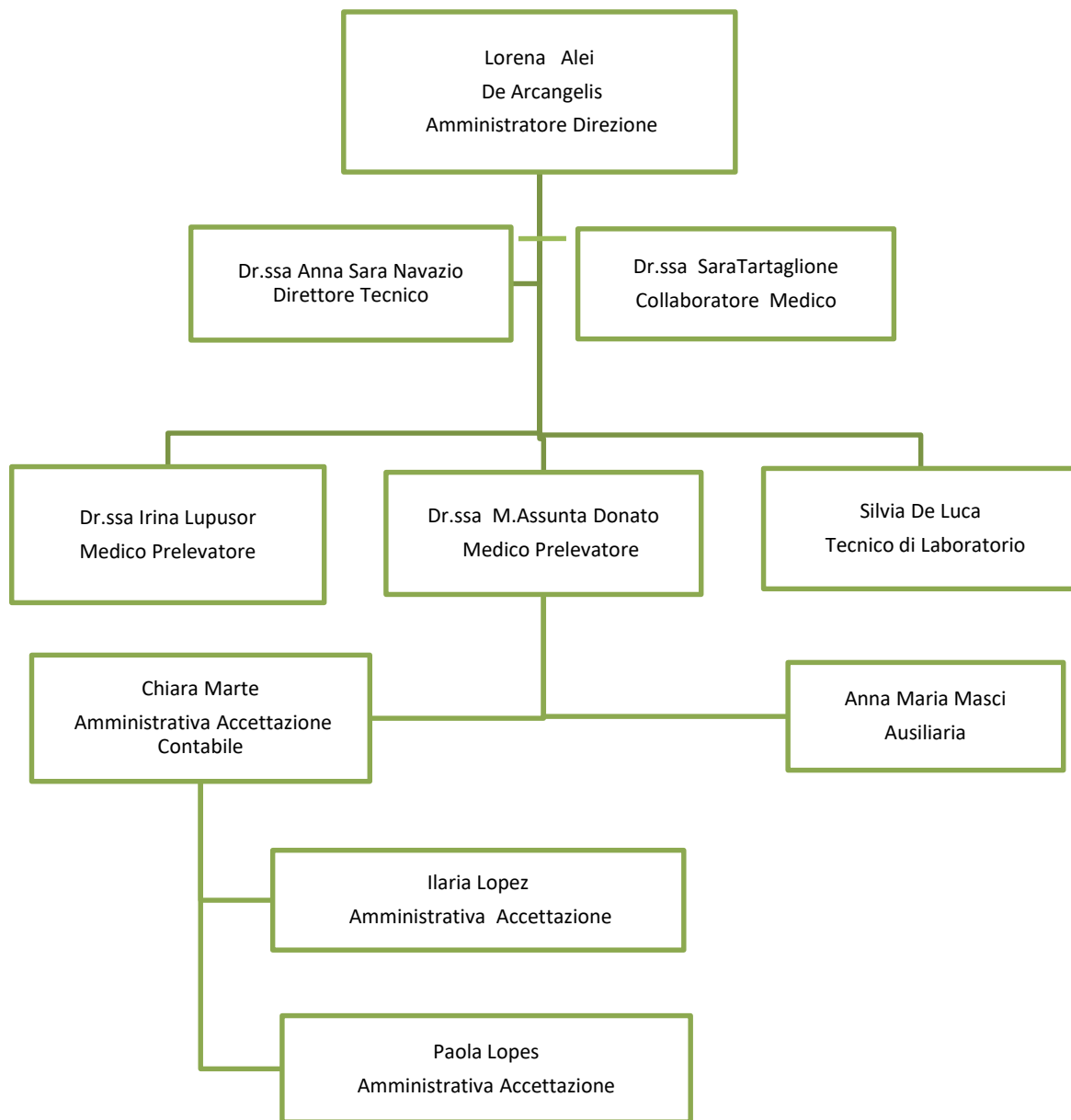
**ALLEGATO "A" "CARTA DEI SERVIZI**  
**ORGANIGRAMMA**

**Indice**

**Organigramma**

**pag. 18**

| <b>Rilasciato da</b>                     | <b>Approvato da</b>                             | <b>Data 1° emissione</b> | <b>Indice di revisione</b> |
|--|---|--------------------------|----------------------------|
| Lorena Alei De Arcangelis<br>(Direzione) | Dr.ssa Anna Sara Navazio<br>(Direttore tecnico) | 09 Marzo 2007            | 13                         |





Laboratorio Analisi Cliniche e Ricerche Diagnostiche  
Prof. A. De Arcangelis s.r.l.



**ALLEGATO "B" "CARTA DEI SERVIZI  
"ESAMI ESEGUITI IN SERVICE "**

**Indice**

|   |                |
|---|----------------|
| <b>Esami eseguiti in service dispensati dal SSR</b> | <b>pag. 20</b> |
| <b>Esami privati eseguiti in service</b>            | <b>pag. 21</b> |

| <b>Rilasciato da</b>                     | <b>Approvato da</b>                             | <b>Data 1° emissione</b> | <b>Indice di revisione</b> |
|--|---|--------------------------|----------------------------|
| Lorena Alei De Arcangelis<br>(Direzione) | Dr.ssa Anna Sara Navazio<br>(Direttore tecnico) | 09 Marzo 2007            | 13                         |



**ESAMI ESEGUITI IN SERVICE**

**Dispensati dal SSR**

17 Chetosteroidi

Test di Coombs diretto-indiretto

Ab Anti HDV IgG - IgM

Ab Anti Insulina

Calcitonina

Ab Anti Microsomi Tiroidei

ACTH

Aldosterone

Angiotensina

Antigene Carboidratco Mucinoso

Antigene Polipeptidico Tissutale

C Peptide

DHEA-S

DHT

Enolasi neurone specifica

Digossina

Estrone (E1)

Glucagone

IGE specifiche (RAST)

Ormone Lattogeno Placentare (HPL)

Ormone Somatotropo (HGH)

Osteocalcina

Renina

TA 4

TBG



**ESAMI PRIVATI ESEGUITI IN SERVICE**

|                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Immunocomplessi circolanti          | Anticorpi Anti Lupus Coagulans (LAC) |
| Immunofissazione sierica e urinaria | Acido Valproico                      |
| Inibina                             | Intolleranze alimentari              |
| Beta 2 Microglobulina               | Isoenzimi                            |
| CA 50                               | Lipidogramma                         |
| Cromogranina                        | Proteina S                           |
| Delta 4 Androstenedione             | Serotonina                           |
| DHEA                                | T <sub>4</sub>                       |
| Dosaggio farmaci                    | T <sub>3</sub>                       |
| G6PDH                               | Test indagini genetiche              |
| Estrogeni totali                    | Testosterone libero                  |
| Estrone                             | Test indagini molecolari             |