

CARTA DEI SERVIZI



Direttore Sanitario Dott.ssa Mariangela Cosmo

Laboratorio accreditato Regione Marche

Convenzione SSN N.74 del 11/08/2004

CARTA DEI SERVIZI

Il Laboratorio Analisi Salus s.r.l. dal 1974 svolge l'attività clinico-diagnostica, presso la sede di Porto Sant'Elpidio (FM), sita in Piazza Dante Alighieri, 13. Il Laboratorio Salus s.r.l. è una struttura privata convenzionata con accreditamento con il SSN n° 74 del 11.08.2004, quindi vi possono accedere liberamente tutti i cittadini muniti e non della richiesta del Medico Curante.

Per la redazione della Carta dei Servizi, si è fatto riferimento alle indicazioni dei **"Principi per la erogazione dei servizi pubblici"** emanati dal Consiglio dei Ministri, allo **"Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"**, assumendo in particolare i seguenti criteri:

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Non può essere compiuta nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, la parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITA'

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accedere alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

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 e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose;
- Essere tutelati nella propria privacy;
- Proporre segnalazioni e/o reclami;
- Ottenere dal Laboratori Analisi Salus informazioni relative alle prestazioni erogate, alla modalità di accesso ed alla competenza dei medici e del personale;
- Poter identificare immediatamente i propri interlocutori che devono quindi portare il cartellino di riconoscimento;
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;

Gli utenti hanno il dovere di:

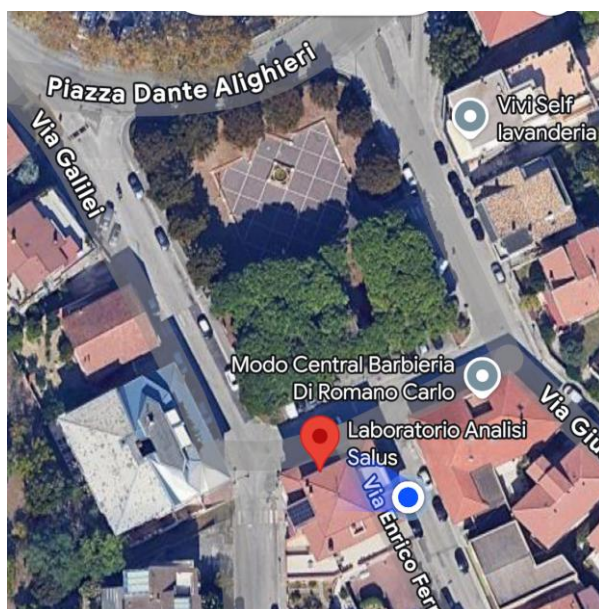
- ✓ Tenere un comportamento responsabile;
- ✓ Collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo e tecnico con cui entra in rapporto;
- ✓ Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune;
- ✓ Segnalare tempestivamente le disfunzioni di cui viene a conoscenza 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 o modo non corretti di prestazioni dovute, in quanto cause di disservizi per tutti gli utenti;
- ✓ Rispettare gli altri utenti;
- ✓ Non fumare;
- ✓ Rispettare l'orario di apertura e di erogazione dei servizi della struttura
- ✓ Controllare la quietanza per verificare la correttezza dei dati personali

Il laboratorio Salus è diretto e coordinato dalla **Dott. ssa Cosmo Mariangela (Biologa specializzata in Microbiologia e Virologia)**

ELENCO DEL PERSONALE OPERANTE

- Dott.ssa Cosmo Mariangela **Direttore del Laboratorio (Biologa)**
- Dott. Mazzoni Paolo **Responsabile Sala Prelievi (Medico)**
- Dott. ssa Mancinelli Valentina **Biologa**
- Dott. ssa Cocciareto Elisa **Biologa**
- Dott. ssa Sampaolesi Gloria **Biologa**
- Dott. ssa Testaguzza Maria Cristina **Infermiera**
- Sig. Santiloni Alessandro **Tecnico di laboratorio**
- Sig.ra Rosettani Malfreda **Segreteria - Accettazione**
- Sig. Pompei Pier Giorgio **Segreteria – Accettazione – Consulente della sicurezza**
- Dott. ssa Cosmo Elisabetta **Segreteria – Accettazione**

UBICAZIONE



Piazza Dante Alighieri n° 13- 63821 Porto Sant'Elpidio (FM)
Tel. E Fax 0734.993468 Cell. 3349275351

E-mail: info@saluspse.it - labsalus@pec.it
<http://www.analiscinichesalus.com>

Il **Laboratorio analisi " SALUS "** è in grado di svolgere un servizio diagnostico per il paziente, grazie a personale tecnico e laureato di provata esperienza e competenza. Grazie all'uso di strumenti tecnologici avanzati e di un sofisticato sistema computerizzato di elaborazione e trasmissione dati, il laboratorio è in grado di effettuare indagini nei seguenti ambiti analitici:

- Biochimica clinica
- Ematologia
- Coagulazione
- Immunologia
- Sierologia
- Autoimmunità
- Virologia
- Microbiologia e Parassitologia
- Curve da Stimolo/Carico (glicemica, prolattinematica ed insulinemica)
- Esami inerenti alla Medicina del lavoro
- Alex Test: screening allergologico
- Fox Test: screening intolleranze alimentari
- Urea breath test
- Breath test al lattosio/lattulosio/glucosio
- Tamponi vaginali

Il Laboratorio Salus, per la completezza della gamma di analisi effettuabili si avvale del servizio service offerto da: **Laboratorio Synlab Italia, Laboratorio FIORONI e Laboratorio GENOMA.**

PRELIEVI E SERVIZI

SEGRETERIA

Il personale di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi ed i metodi di ritiro dei referti negli orari stabiliti.

ORARI

La sede del Laboratorio Analisi Salus è situata in Piazza Dante Alighieri n° 13 – 63821 Porto Sant’Elpidio (FM) con il seguente orario di apertura:

Dal lunedì al sabato: 7.30 - 13.00

osservando i seguenti intervalli di tempo:

- dalle ore 7.30 -10.00 (prelievi),
- dalle ore 12.00 - 13.00 (ritiro referti);

Martedì – Giovedì : 16.30 – 18.00 (solo ritiro referti)

ACCETTAZIONE

Per effettuare analisi in regime di convenzione con il SSN il paziente deve:

- Presentare idonea impegnativa contenente: nome, cognome, data di nascita, numero del codice fiscale ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- Tessera sanitaria e documento d’identità

Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale.

Ai sensi dell’art. 13 del Regolamento dell’Unione Europea 2016/679/UE in “materia di protezione dei dati personali”, i dati del paziente sono tutelati e vengono trattati solo previa informazione e autorizzazione dello stesso.

Al seguito dell’accettazione viene rilasciato un talloncino in cui viene indicata la data della disponibilità dell’esito degli esami svolti, da presentare al momento del ritiro.

TARIFE E PAGAMENTI

Il laboratorio è accreditato con la Regione Marche ed è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale, per cui vi possono accedere liberamente tutti i cittadini muniti di impegnativa alle stesse condizioni del servizio pubblico. Inoltre è possibile eseguire gli esami anche in forma privata.

Il pagamento del ticket/prestazione privata avviene al momento dell’accettazione.

Può essere effettuato in contanti, Bancomat o carta di credito, bonifico bancario con rilascio contestuale della fattura.

REFERTAZIONE E SISTEMA INFORMATICO

I referti possono essere ritirati esclusivamente da chi ha effettuato la prestazione o da persona munita di delega firmata sul talloncino rilasciato al momento dell’accettazione da presentare al ritiro.

Il paziente ha la possibilità di richiedere la visione del proprio referto online, in fase di accettazione vengono fornite delle credenziali personalizzate dal utilizzare sul sito <http://www.analiscinichesusalus.com> (**CONSULTAZIONE PAZIENTI**).

Il personale laureato è inoltre a disposizione dei pazienti per qualsiasi chiarimento sulla refertazione.

Il laboratorio Analisi Salus srl opera con il sistema gestionale Alchymia V. 1.0.4. snapshot.

PRELIEVI A DOMICILIO

Il laboratorio offre il servizio di prelievo domiciliare sia in esenzione che in via privata.

Per accedere al servizio è necessaria la prenotazione telefonica ai numeri: **Tel. 0734/993468 Cell. 334/9275351**

Il prelievo domiciliare è effettuato da personale qualificato dalle 7.30 alle 10.00.

CONTROLLO E QUALITA'

Il laboratorio analisi partecipa al controllo di qualità esterno con **Quality System** della ditta **Bio Group Medical System Srl** ed effettua giornalmente controlli di qualità interni (art.12 L.R. 70/79 e art.14 DPCM 10/2/84) che garantiscono l'affidabilità e l'accuratezza dei risultati.

STANDARD DI QUALITA'

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

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2024
Accessibilità e Accoglienza	Accessibilità Accessibilità per persone con disabilità, disponibilità di parcheggi e mezzi pubblici nelle vicinanze	%	100%
Accessibilità e Accoglienza	Accoglienza Tempi medi di attesa prenotare la prestazione	min	0 Non è richiesta prenotazione
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Tempi di Attesa Tempo massimo di attesa per l'accettazione	max	15 min
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Tempi di Attesa Tempo massimo di attesa per il prelievo	max	15 min
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Tempi di Attesa Tempi standard di consegna dei risultati	gg	2 gg per analisi comuni da 5 a 10 gg lavorativi per esami particolari
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Professionalità del Personale Percentuale di personale con formazione continua annuale	%	100%

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2024
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Procedure di Emergenza Percentuale di personale addestrato alle emergenze	%	100%
Erogazione servizio	Qualità del Servizio – Qualità globale Qualità analitica in termini di: identificazione del paziente mediante etichette adesive con codice a barre, trascrizione dei dati attraverso interfaccia strumenti-client più server con validazione dei risultati a vista, archiviazione dei dati su server e backup automatico giornaliero	%	100%
Erogazione servizio	Qualità del Servizio – Qualità analitica Qualità analitica in termini di Controllo di qualità interno e Controllo qualità esterno V.E.Q	%	100% in base ai requisiti normativi
Erogazione servizio	Corretta e tempestiva informazione dei valori critici (comunicazione tempestiva all'utente / medico di medicina generale circa la rilevazione di parametri critici fuori range)	%	100%
Erogazione servizio	Gestione rischio clinico (n° eventi Near miss)	n	4
Erogazione servizio	Gestione rischio clinico (n° eventi Avversi con e senza Danno)	n	25
Erogazione servizio	Gestione rischio clinico (n° eventi sentinella)	n	0
Trasparenza e Informazione	Informazioni sui Servizi Percentuale di utenti informati sui servizi offerti	%	100%
Trasparenza e Informazione	Costi e Tariffe Disponibilità delle tariffe online e in sede	%	100%
Sicurezza e Riservatezza	Sicurezza dei Dati Incidenti di violazione dei dati	n	0
Sicurezza e Riservatezza	Igiene e Sicurezza Ispezioni igieniche soddisfatte	%	100%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Gestione Reclami N° reclami pervenuti al laboratorio	n	0
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Gestione Reclami Tempo di risposta ai reclami	gg	< 7 gg
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Soddisfazione utenti Percentuale di utenti soddisfatti con giudizio "PIÙ CHE SODDISFACENTE"	%	51%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Soddisfazione utenti Percentuale di utenti soddisfatti con giudizio "SODDISFACENTE"	%	45%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Soddisfazione utenti Percentuale di utenti soddisfatti con giudizio "INSODDISFACENTE"	%	4%
Tecnologia e	Servizi Online	%	100%

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2024
Innovazione	Percentuale di referti consultabili online		
Rispetto delle Normative	Conformità Normativa Percentuale di ispezioni superate positivamente	%	100%
Sostenibilità	Politiche Ambientali Percentuale di rifiuti speciali smaltiti correttamente	%	100%