

CARTA DEI SERVIZI 2024

MICRO.BIOS
S. R. L.



REVISIONE	DATA	FIRMA DIREZIONE GENERALE	FIRMA DIRETTORE TECNICO
04	01.03.2024		

INDICE

SEZIONE 00 INTRODUZIONE	3
SEZIONE 01 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
SEZIONE 02 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	5
2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA	5
2.2. INFORMAZIONI GENERALI	6
2.3. POLITICA PER LA QUALITÀ	6
SEZIONE 03 STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI	7
3.1. STRUTTURA AZIENDALE	7
3.2. SERVIZI OFFERTI E CAPACITA' EROGATIVA	9
3.3. ESAMI IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N., IN REGIME PRIVATO E IN SERVICE	9
3.3.1. ELENCO DEGLI ESAMI*	9
3.3.2. MODALITA' DI ACCESSO	9
3.3.3. ESENZIONI DAL TICKET	10
3.3.4. ESAMI IN SERVICE	10
SEZIONE 04 QUALITÀ	11
4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO.....	11
4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	11
4.2.1 COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI	12
4.2.2 INFORMAZIONI ALL'UTENZA	12
4.2.3 TEMPESTIVITÀ DELLE PRESTAZIONI	13
4.2.4 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE	13
4.2.5 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA.....	14
SEZIONE 05 INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA.....	15
5.1. COME ARRIVARE	15
5.2. ORARI PER L'UTENZA	15
5.3. CENTRALINO	16
5.4. ASSISTENZA AGLI UTENTI	16
5.5. INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI.....	16
5.5.1. PRELIEVO DEL SANGUE	16
5.5.2. RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGI	18
5.6. IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE/CAMPIONE	22
5.7. MODALITA' DI CONSEGNA DEI REFERTI.....	22
5.7.1. REFERTO BREVI MANU	22
5.7.2. REFERTO ONLINE	22
5.8. CARATTERISTICHE DEI REFERTI.....	22
5.9. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI REFERTI	22
5.10. MODALITA' PER RICHIEDERE REFERTI ANTICIPATI.....	23
5.11. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	23
SEZIONE 06 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	25
6.1. DIRITTI DELL'UTENTE	25
6.2. DOVERI DELL'UTENTE	25

SEZIONE 00 INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e il Cliente. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e adottarla in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (e della successiva normazione in materia di qualità dei servizi pubblici sanitari).

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- migliorare la qualità dei servizi forniti dalla Struttura sanitaria;
- migliorare il rapporto tra Utente e fornitore dei servizi.

Adottando la Carta dei Servizi, "MICRO.BIOS" assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri utenti, che saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dall'azienda.

La Carta dei Servizi costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall' Organizzazione e i risultati conseguiti: essa rappresenta uno stimolo per il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi costituisce anche un'occasione per presentare la Struttura sanitaria ai cittadini e far conoscere i servizi che essa eroga. A tal fine, essa è affissa in bacheca all'interno del Laboratorio.

Ci sembra questo un metodo corretto e trasparente di presentarci e auspichiamo che contribuisca a ridurre quella tradizionale distanza che separa la Struttura sanitaria dai pazienti.

SEZIONE 01 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nello svolgimento delle sue attività, "MICRO.BIOS" si impegna a garantire il rispetto dei principi fondamentali, di seguito enunciati.

1. Eguaglianza

assicurare un uguale trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

2. Imparzialità

erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità

assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo e stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'azienda. In ogni caso, la Struttura si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a ridurre la durata del disservizio e ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta

Ogni utente, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

5. Partecipazione

garantire e favorire la partecipazione dei pazienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

È riconosciuto il diritto al paziente, e ne è favorito il suo esercizio, di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'azienda si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio dell'utenza tramite apposite indagini.

6. Efficienza ed efficacia

adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico ed organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato.

7. Trasparenza

Attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti, garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

SEZIONE 02 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA

MICRO.BIOS, Società a responsabilità limitata, è un Laboratorio di analisi cliniche nato a Palermo, nel 2004, la cui Direzione Tecnica è affidata alla esperienza pluriennale nel settore della dott.ssa Eugenia Ventimiglia, biologa e legale rappresentante dell'impresa. Originariamente denominato "Micro.Bios – Collara s.a.s. di Ventimiglia Eugenia & C", nel 2013, cambia ragione sociale in MICRO.BIOS S.R.L.

Si tratta di una struttura privata autorizzata dall'Asp, da ultimo con prot. n. 2003 del 09/09/2013, all'esercizio di analisi cliniche generali di base, con settore specializzato in microbiologia, e accreditata con il SSR, da ultimo con prot. n. 31020 del 10/04/2015.

La Struttura eroga il servizio di raccolta e analisi di campioni biologici al servizio del cittadino e delle aziende che ad essa si rivolgono per gli accertamenti sanitari dei propri dipendenti.

Il Laboratorio promuove la prevenzione e la salute di tutti i pazienti, adulti e bambini, mediante l'erogazione di servizi di analisi cliniche e la tecnologia degli strumenti.

Difatti, le metodologie e le pratiche di laboratorio, che quotidianamente evolvono, hanno dato notevole impulso allo sviluppo tecnologico della Struttura che si è via via dotata di strumentazioni prodotte da aziende leader nel settore diagnostico, che garantiscono risultati analitici di elevata attendibilità e affidabilità. MICRO.BIOS, però, è consapevole che, oltre alla acquisizione di nuovi e più evoluti strumenti, è indispensabile disporre di personale qualificato; perciò, si avvale delle competenze di uno staff altamente professionale, che mette il proprio *know how* al servizio del cittadino-utente.

Ebbene, il continuo rinnovamento tecnologico delle strumentazioni e il livello professionale del personale, altamente qualificato e costantemente aggiornato, hanno consentito di raggiungere livelli di qualità sempre più elevati.

L'evoluzione scientifica e tecnologica degli ultimi anni ha reso il laboratorio di analisi cliniche indispensabile per la diagnosi di patologie nelle quali il solo supporto della clinica è insufficiente.

Questo rende importante mettere in atto ogni iniziativa volta ad ottenere un prodotto che risponda a tutti i requisiti della qualità e che soddisfi le esigenze del cliente.

L'obiettivo primario del Laboratorio è quello di offrire un prodotto/servizio con elevati standard di Qualità. Tale risultato si è puntualmente riconfermato ogni anno in occasione delle VEQ - valutazioni esterne di qualità - del CRQ - Centro Regionale Qualità dell'Assessorato della Salute della Regione Siciliana - che ha riconosciuto la capacità del Laboratorio di garantire la qualità promessa. Il Laboratorio, difatti, per migliorare la affidabilità analitica monitora costantemente le analisi effettuate, utilizzando tecniche di laboratorio intra ed inter-laboratorio.

2.2. INFORMAZIONI GENERALI

Iscrizione Reg. delle Imprese di Palermo ed Enna:	04788750828
Partita IVA:	04788750828
Codice Struttura:	447700
Sede Legale:	Via Mariano Stabile, 118/A 90139 Palermo
Laboratorio di analisi:	Via Mariano Stabile, 118/A 90139 Palermo Tel. 0916622242 e-mail: laboratoriomicrobios@libero.it pec: micro.bios-c@pec.it

2.3. POLITICA PER LA QUALITÀ

“MICRO.BIOS” si prefigge di assicurare la qualità allo scopo di soddisfare compiutamente le attese e le esigenze dei pazienti, consolidando l’immagine di serietà e competenza conseguita dall’azienda nel settore.

La Politica per la Qualità di “MICRO.BIOS” è diretta:

- alla soddisfazione del paziente;
- alla conformità del servizio erogato ai requisiti specificati;
- al miglioramento delle prestazioni dei processi aziendali.

Implicitamente questi obiettivi comportano un impegno e un aggiornamento continuo, sia nel modo di soddisfare le esigenze dei pazienti, sia nell’adeguamento dei processi, mantenendo livelli di qualità e affidabilità in linea con le tendenze e le esigenze del mercato.

Per verificare il raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità elencati e per verificare l’applicazione della Politica per la Qualità, “MICRO.BIOS” stabilirà, almeno annualmente, gli indicatori della qualità (IQ), attraverso i quali gli Obiettivi per la Qualità saranno misurati, e la loro quantificazione (intesa come obiettivo da raggiungere).

SEZIONE 03 STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

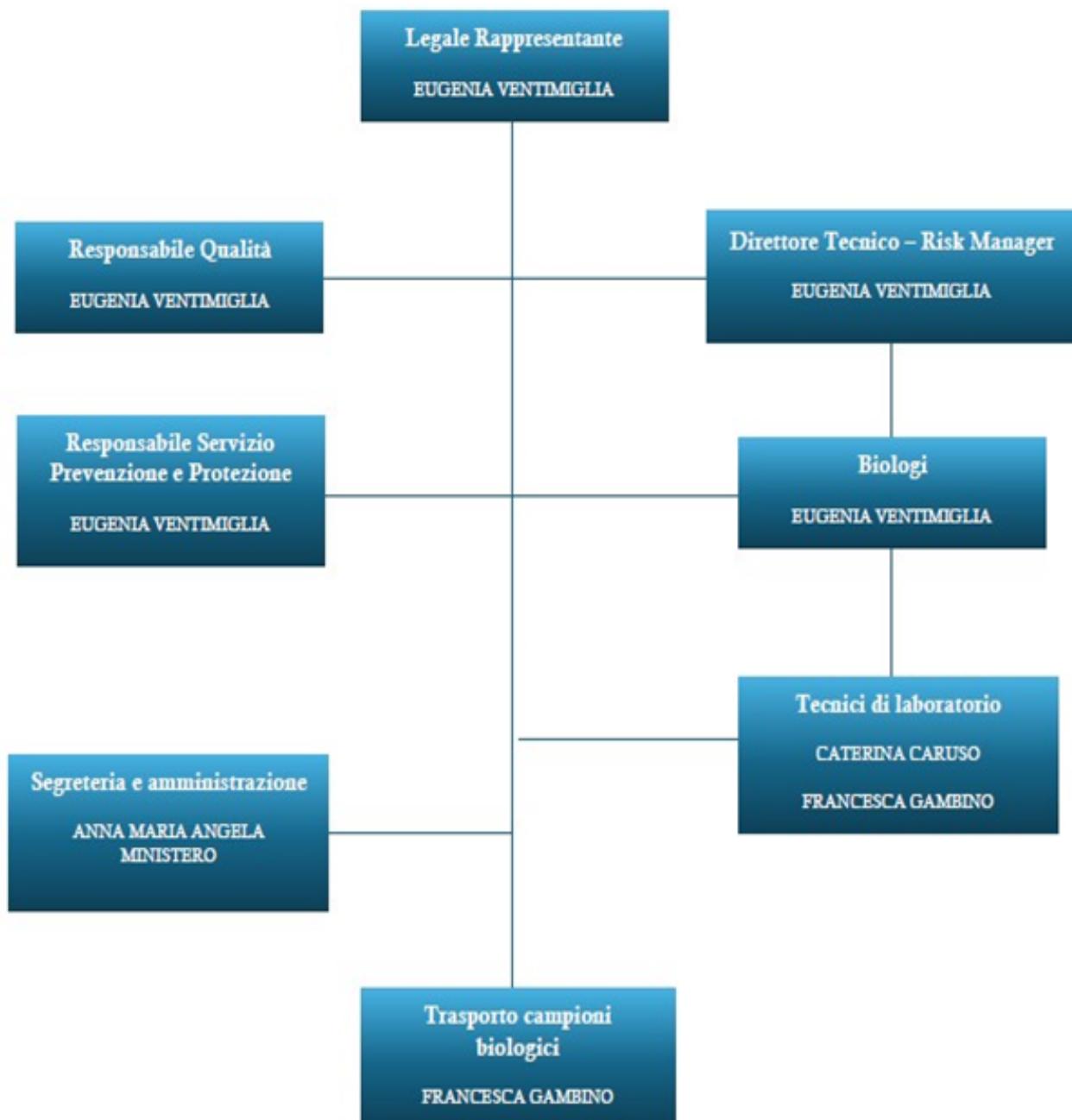
3.1. STRUTTURA AZIENDALE

La struttura organizzativa di “MICRO.BIOS” è rappresentata graficamente dall’organigramma riportato nella pagina successiva.

Di seguito è riportata una tabella che individua l’organico del laboratorio alla data di revisione della presente Carta.

QUALIFICA PROFESSIONALE	NOME
Direttore Tecnico del Laboratorio	Dott.ssa Eugenia Ventimiglia
Responsabile Qualità	Dott.ssa Eugenia Ventimiglia
Biologi	Dott.ssa Eugenia Ventimiglia
Tecnici di Laboratorio	Dott.ssa Caterina Caruso Dott.ssa Francesca Gambino
Segreteria e Amministrazione	Sig.ra Anna Maria Angela Ministero
Addetto al trasporto campioni	Dott.ssa Francesca Gambino

ORGANIGRAMMA AZIENDALE "MICRO.BIOS"



3.2. SERVIZI OFFERTI E CAPACITA' EROGATIVA

L'attività di "MICRO.BIOS" è quella di processare i campioni biologici raccolti, eseguire gli esami e fornire riscontro dei risultati ottenuti mediante idonea refertazione.

Il laboratorio esegue esami:

- in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale;
- in regime privato.

Il Laboratorio è in grado di garantire quotidianamente, in media, la seguente capacità erogativa:

- n° 40 prelievi;
- n° circa 500 prestazioni analitiche.

3.3. ESAMI IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N., IN REGIME PRIVATO E IN SERVICE

3.3.1. ELENCO DEGLI ESAMI*

L'elenco degli esami, in regime di convenzione con il S.S.N., in regime privato e in service, costantemente aggiornato, è consultabile in bacheca all'interno del Laboratorio, con l'indicazione di:

- descrizione esame;
- codice regionale;
- prezzo, distinto per esami in regime di convenzione e in regime privato.

3.3.2. MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso alle prestazioni avviene, dal lunedì al sabato, senza prenotazione fino ad esaurimento delle richieste di giornata, fermo restando che gli esami urgenti hanno assoluta priorità sugli purché l'urgenza sia motivata e giustificata. In tal modo, a nessun utente viene inibita la possibilità di fruire delle prestazioni richieste. L'utente, inoltre, ha la facoltà di effettuare il prelievo direttamente al proprio domicilio, previa prenotazione che, per ragioni logistiche e organizzative, deve pervenire, almeno, un giorno prima. La Struttura gestisce il turno mediante schermo con eliminacode numerico. Tuttavia, hanno accesso prioritario all'accettazione, e dunque vanno esenti da turno: donne in gravidanza, anziani, bambini al di sotto di cinque anni e i disabili di qualunque tipologia. Come già detto, MICRO.BIOS eroga assistenza all'utenza in regime privato e in regime di accreditamento istituzionale. Per ottenere la prestazione in **regime privato** l'Utente deve presentare all'Accettazione una richiesta medica o anche semplicemente verbale, purché chiara ed esaustiva.

Il prezzo della prestazione può essere pagato:

- al momento dell'accettazione;
- al ritiro del referto.

Per ottenere la prestazione in **regime di Convenzione**, invece, l'Utente deve necessariamente presentare all'Accettazione la prescrizione del medico di base, redatta sul modulario standardizzato regionale (*impegnativa*).

DA RICORDARE:

La ricetta ministeriale va compilata a cura del medico proponente in ogni sua parte; non sono ammesse correzioni, anche se controfirmate.

Con ogni ricetta ministeriale, possono essere richiesti al massimo **8 esami**.

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta:

- nome, cognome, indirizzo e codice fiscale dell'Utente;
- ASP di appartenenza;
- diagnosi o codice di identificazione della patologia;
- esami prescritti;
- data della prescrizione;
- firma e timbro del medico proponente, con codice di identificazione regionale dello stesso o con il timbro della struttura erogante in caso di medico appartenente a struttura pubblica;
- presenza o meno di esenzione con l'eventuale codice di identificazione.

La quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal cittadino in base alle norme vigenti (*ticket*), deve essere versata:

- al momento dell'accettazione.
- al ritiro del referto.

3.3.3. ESENZIONI DAL TICKET

ESENZIONE PER PATOLOGIA

Presuppone l'emissione di un tesserino di esenzione da parte della ASL competente per territorio di residenza dell'utente.

ESENZIONE PER REDDITO

- 1) Soggetti appartenenti ai nuclei familiari con ISEE NON SUPERIORE A € 7000
- 2) Soggetti appartenenti a nuclei familiari con ISEE SUPERIORE A € 7000 ed inferiore o uguale ad € 9000.

3.3.4. ESAMI IN SERVICE

MICRO.BIOS si avvale, con frequenza quotidiana, del laboratorio accreditato LABOR S.R.L., avente sede in via Cuba 24/A-B-C- 90129 Palermo, per l'esecuzione di esami in convenzione di immunoenzimatica ed autoimmunità. L'elenco delle prestazioni in service è consultabile nella bacheca interna del Laboratorio.

SEZIONE 04 QUALITÀ

4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO

Per "MICRO.BIOS" fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare il servizio erogato alle reali esigenze degli utenti.

Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze dell'utente è la conoscenza delle stesse.

"MICRO.BIOS" è, quindi, impegnato nell'acquisizione e nell'aggiornamento della conoscenza delle esigenze dei pazienti.

Per tale ragione, "MICRO.BIOS" condurrà indagini presso l'utenza avvalendosi anche della collaborazione di esperti in metodologie e tecniche di indagine, a garanzia di risultati affidabili.

Le indagini, realizzate con metodologie quantitative e qualitative, sono focalizzate sia sul servizio nel suo complesso, sia su aspetti specifici del servizio stesso.

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con l'utenza, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento.

Ogni segnalazione viene registrata e inviata ai settori di competenza, che si attivano per verificare se sussistono, e in quali termini, le condizioni economiche e organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria, volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive.

4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio erogato si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio stesso da parte degli utenti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per l'utente vengono chiamati **fattori di qualità**.

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici **indicatori di qualità**, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- ◆ un parametro di valutazione;
- ◆ uno **standard** vale a dire il **livello di servizio promesso**, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative degli utenti.

I fattori di qualità individuati da "MICRO.BIOS" sono:

- ◆ comfort, pulizia e condizioni igieniche degli ambienti;
- ◆ informazioni all'utenza;
- ◆ tempestività delle prestazioni;
- ◆ aspetti relazionali e comportamentali del personale;
- ◆ personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.

Gli indicatori-oggettivo sono sottoposti a costante monitoraggio e sono aggiornati, ogni anno, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Inoltre, gli esiti della verifica del rispetto degli standard sono, annualmente, resi noti all'utenza mediante la loro pubblicazione nel sito web e affissione in bacheca all'interno del Laboratorio.

4.2.1 COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI

L'azienda si impegna a garantire che venga rispettata la periodicità della pulizia e sanificazione degli ambienti e a controllare che vengano rispettati gli standard qualitativi fissati a livello di confortevolezza, accoglienza e ospitalità.

INDICATORI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Pulizia ordinaria	Frequenza media	Quotidiana
Sanificazione	Frequenza media	Un giorno a settimana
Posti a sedere	N° medio	8

4.2.2 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

L'Organizzazione si impegna a riscontrare prontamente tutte le istanze e le richieste dell'utenza, tanto in termini di diffusione delle informazioni di suo interesse, quanto in termini di risposta a reclami, suggerimenti o doglianze.

INDICATORI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Diffusione delle informazioni	Sito web	Aggiornamento continuo dei contenuti
	Diffusione opuscoli informativi (<i>flyer</i> e infografiche) su esami effettuabili e prestazioni fruibili	Disponibilità costante presso la sala d'attesa del Laboratorio
	Carta dei Servizi	Aggiornamento continuo dei contenuti e disponibilità costante presso la sala d'attesa e nel sito web del Laboratorio
Riscontro reclami	N° giorni per riscontro	≤ 5
Soddisfazione dei pazienti per la chiarezza dei referti e delle informazioni ricevute	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della chiarezza con cui vengono fornite risposte e informazioni	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)
Soddisfazione dei pazienti per la riservatezza garantita (Privacy)	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della riservatezza garantita in fase di accettazione e di ritiro del referto	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)

4.2.3 TEMPESTIVITÀ DELLE PRESTAZIONI

L'Organizzazione si impegna a stabilire dei tempi di attesa che soddisfino gli utenti e a prendere tutte le iniziative volte a rispettare gli stessi. In ogni caso, è sempre possibile richiedere esami in urgenza, purché la stessa sia motivata e giustificata.

INDICATORI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Tempestività delle prestazioni	Tempo medio di attesa per la consegna degli esami di routine (salvo esami di routine culturali)	24 ore
	Tempo medio di attesa per esami complessi e/o in service	6 giorni
Soddisfazione dei pazienti per i tempi di attesa per la consegna dei referti	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della congruità dei tempi di attesa per il ritiro dei referti	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)
Soddisfazione dei pazienti per i tempi di attesa per il completamento della fase di accettazione	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della congruità dei tempi di attesa per l'accettazione	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)

4.2.4 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Tutto il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste, ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra la Struttura e gli Utenti.

INDICATORI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Soddisfazione dei pazienti per la competenza e professionalità mostrate dal personale	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della professionalità del Personale	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)

4.2.5 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

L'Organizzazione disporre percorsi di accoglienza e assistenza sanitaria personalizzati per diverse tipologie di pazienti. Nell'accogliere e assistere, difatti, l'Organizzazione tiene conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche, dei ritmi fisiologici, delle condizioni di salute e delle fragilità fisiche e psicologiche dei pazienti.

INDICATORI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Formazione del personale sulla competenza multiculturale	N° di personale, sul totale di quello a contatto col pubblico, che ha completato la formazione sulla competenza multiculturale	100/100
Rispetto dei ritmi fisiologici del paziente	Numero di carrozzine disponibili per i pazienti non deambulanti presso il Laboratorio	1

SEZIONE 05 INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA

5.1. COME ARRIVARE

Il Laboratorio è ubicato a Palermo in via Mariano Stabile n. 118/A.

La via M. Stabile 118/A si trova nel centro di Palermo in prossimità di via Roma, P. za Politeama.

È raggiungibile in autobus:

- dal terminale della Stazione Centrale, linee 101 e 106 → fermata di P. za Castelnuovo (Politeama);
- dal terminale della Stazione Lolli, linea 102 → fermata di P. za Castelnuovo;
- dal terminale di P. za De Gasperi, linee 101 e 106 → ultima fermata di Viale Della Libertà, prima di P. za Castelnuovo.

5.2. ORARI PER L'UTENZA

Il Laboratorio eroga il servizio nei seguenti giorni e orari:

GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì	8:00/13:00	16:00/18:00
Martedì	8:00/13:00	CHIUSO
Mercoledì	8:00/13:00	CHIUSO
Giovedì	8:00/13:00	16:00/18:00
Venerdì	8:00/13:00	CHIUSO
Sabato	8:30/9:30	CHIUSO

GIORNI E ORARI DI ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE, DI EFFETTUAZIONE DEI PRELIEVI E DI CONSEGNA DI CAMPIONI BIOLOGICI

GIORNO	MATTINA
Lunedì	8:00/10:00
Martedì	8:00/10:00
Mercoledì	8:00/10:00
Giovedì	8:00/10:00
Venerdì	8:00/10:00
Sabato	8:30/9:30

GIORNI E ORARI DI RITIRO DEI REFERTI

GIORNO	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì	10:00/13:00	16:00/18:00
Martedì	10:00/13:00	CHIUSO
Mercoledì	10:00/13:00	CHIUSO
Giovedì	10:00/13:00	16:00/18:00
Venerdì	10:00/13:00	CHIUSO
Sabato	8:30/9:30	CHIUSO

5.3. CENTRALINO

I centralinisti rispondono al numero indicato a pag. 6 nelle ore di apertura al pubblico. Il personale addetto è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie sull'organizzazione della struttura e smistare le telefonate al personale interessato.

5.4. ASSISTENZA AGLI UTENTI

Il Laboratorio dispone per le accettazioni ed il contatto con i clienti di uno sportello in grado anche di fornire informazioni. Il personale del laboratorio, compatibilmente alle proprie competenze, risponde a eventuali quesiti o dubbi che riguardano richieste di analisi, modalità di consegna dei prelievi, modalità di raccolta dei materiali biologici e/o preventiva preparazione ed altri aspetti di tipo organizzativo e gestionale e comunque, là dove non sia in grado di fornire risposta, indirizza al responsabile in grado di fornire le informazioni necessarie.

Informazioni di tipo tecnico - analitico: il personale laureato è incaricato di fornire spiegazioni all'utente in merito a risultati analitici e/o caratteristiche dei metodi/sistemi utilizza-ti.

Collaborazione con i medici: il personale laureato del laboratorio è disponibile ad una collaborazione con i medici richiedenti, mettendo a disposizione le proprie conoscenze relative all'ambito del laboratorio.

5.5. INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI

5.5.1. PRELIEVO DEL SANGUE

- La sera che precede il prelievo effettuare una cena leggera verso le ore 20:00 e recarsi la mattina dopo in Laboratorio a digiuno evitando il fumo e l'assunzione di bevande alcoliche.
- È consigliato bere acqua.
- Seguire la consueta terapia farmacologica secondo le indicazioni del Medico Curante.
- Durante il tragitto per raggiungere il Laboratorio il soggetto non deve effettuare sforzi fisici intensi.

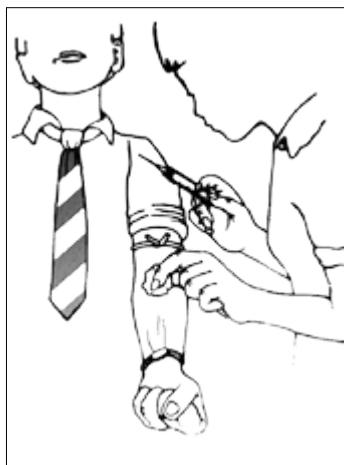
I seguenti esami vanno eseguiti obbligatoriamente a digiuno:

Glicemia
Colesterolo
Trigliceridi
Prolattina
Sideremia
Acido folico
Vitamina B12
Insulina

ISTRUZIONI PER UN PRELIEVO INDOLORE E VELOCE

Il prelievo è un'azione veloce, indolore e sicura quando è eseguito da mani esperte, con strumenti adeguati e su pazienti sereni e disponibili.

Il Laboratorio, tramite i propri Punti di Accesso, garantisce l'esperienza del Personale e propone ai pazienti alcune semplici modalità per rendere il prelievo facile, veloce e indolore.



Posizione corretta:
braccio disteso e mano
stretta a pugno
per permettere di localizzare
il punto di prelievo



Posizione corretta:
braccio disteso, rilassato
a mano chiusa
per permettere un corretto
e veloce prelievo



Posizione corretta:
braccio rilassato, disteso e
mano aperta;
il cotone va premuto nel punto
esatto del prelievo,
con il pollice, per 5 minuti,
per evitare il formarsi di
eventuali piccoli ematomi

La puntura venosa è un atto invasivo che comporta, in un numero esiguo di casi, complicanze di tipo "vaso-vagale" (quali ipotensione, svenimento, ecc.). Per far fronte a tale evenienza verrà fatto accomodare su apposita poltrona. È necessario che Lei ci informi, prima di effettuare il prelievo, di eventuali problemi cardio-circolatori o altri (epilessia, problemi emotivi, ecc.) che potrebbero teoricamente facilitare l'insorgere di complicanze.

PRELIEVI PER BAMBINI

È consigliabile che il genitore non si mostri nervoso o ansioso, al contrario l'ideale è apparire tranquilli e trasmettere serenità. Molti bambini, a causa di fattori esterni, hanno paura del signore col camice bianco e una siringa tra le mani...è molto importante provare a cancellare dall'immaginario dei piccoli la figura austera del medico. È meglio dunque evitare di utilizzare la severità del medico per convincere il bambino a obbedire: "se non fai il bravo ti porto dal dottore". Infatti, si può spiegare loro che il medico è una persona normale (con una famiglia, dei bambini, etc.) ed è qualcuno che vuole soltanto aiutare a stare bene. Nei giorni precedenti l'esame, il genitore non dovrebbe tranquillizzare il piccolo con bugie, piuttosto informarlo che al momento del prelievo potrebbe sentire una sensazione simile a quella di un pizzicotto. Dire la verità in maniera adatta è sicuramente il sistema più utile per affrontare questo avvenimento. Dopo il prelievo è opportuno riconoscere al bambino la sua bravura nell'affrontare questa nuova esperienza.

5.5.2. RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGI

Test Urine

ESAME URINE CHIMICO FISICO

Utilizzare un contenitore pulito. Applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

Adulti

Raccogliere nel contenitore un campione di urina. Richiudere accuratamente il contenitore in modo che l'urina non fuoriesca durante il trasporto.

Bambini (con pannolino)

Raccolta con sacchetto in plastica sterile adesivo (disponibile in farmacia).

1. Applicare il sacchetto ai genitali facendo aderire al perineo e alla regione sovrapubica.
2. Appena avvenuta l'emissione di urina rimuovere il sacchetto e richiuderlo bene.

Modalità di conservazione

Portare le urine in Laboratorio entro 2 ore dalla minzione.

Se si preferisce si può produrre il campione di urina direttamente presso il Laboratorio.

Il campione può essere consegnato tutti i giorni entro le ore 10:00; entro le 9:30 il sabato.

URINOCOLTURA

Se non diversamente specificato, si raccomanda di raccogliere le urine del mattino.

I contenitori per la raccolta (recipienti sterili monouso) sono forniti dal Laboratorio o disponibili in farmacia. Applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

Condizioni preliminari

Aver cessato qualsiasi trattamento chemio-antibiotico da almeno 5 giorni.

Donne

1. Lavare accuratamente con acqua e sapone l'orifizio dell'uretra e la zona circostante, sciacquare con acqua e asciugarsi.
2. Emettere la prima parte dell'urina senza raccoglierla.
3. Raccogliere direttamente nel recipiente sterile la seconda parte.
4. Richiudere accuratamente il contenitore in modo che l'urina non fuoriesca durante il trasporto.

Uomini

1. Retrare il prepuzio, lavare accuratamente con acqua e sapone l'orifizio dell'uretra e la zona circostante, sciacquare con acqua e asciugarsi.
2. Tenendo retratto il prepuzio emettere la prima parte dell'urina senza raccoglierla.
3. Raccogliere direttamente nel recipiente sterile la seconda parte.
4. Richiudere accuratamente il contenitore in modo che l'urina non fuoriesca durante il trasporto.

Bambini (con pannolino)

Raccolta con sacchetto in plastica sterile adesivo (disponibile in farmacia)

1. Detergere con acqua e detergente la regione sovrapubica e i genitali esterni, sciacquare bene con acqua e asciugare.
2. Applicare il sacchetto ai genitali facendo aderire al perineo e alla regione sovrapubica.
3. Se dopo circa un'ora il bimbo non ha urinato, rimuovere il sacchetto e provvedere alla sostituzione ripetendo il lavaggio.
4. Appena avvenuta l'emissione di urina rimuovere il sacchetto e richiuderlo bene.

Modalità di conservazione

Portare le urine in Laboratorio entro 2 ore dalla minzione. Il campione può essere consegnato tutti i giorni entro le ore 10:00; entro le ore 9:30 il sabato.

RACCOLTA DELLE URINE 24 ore

Condizioni preliminari

Munirsi dell'apposito contenitore sterile (capacità di circa 2,5l) disponibile in farmacia. Applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

Modalità di esecuzione

Iniziare la raccolta al mattino scartando le prime urine emesse. Partendo dalla successiva raccogliere nel contenitore tutte le seguenti urine, anche quelle eventuali della notte e includendo quella del mattino del giorno dopo (alla stessa ora in cui si è scartata la prima il giorno precedente). Conservare il contenitore in un luogo fresco durante la raccolta.

Il campione può essere consegnato al Laboratorio tutti i giorni entro le ore 10:00; entro le ore 9:30 il sabato.

Esame Feci

I contenitori monouso per la raccolta sono disponibili in farmacia. Applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

ESAME FECI CHIMICO-FISICO

Seguire la dieta abituale; raccogliere il campione nel contenitore adeguato e consegnare in Laboratorio.

Se passano più di 2 ore e fino ad un massimo di 24 ore prima della consegna al Laboratorio, conservare il contenitore in frigo a 4 °C.

Il campione può essere consegnato tutti i giorni entro le ore 10:00; entro le ore 9:30 il sabato.

ESAME PARASSITOLOGICO FECI

Prima di raccogliere le feci accertarsi che il paziente non abbia assunto le seguenti sostanze: solfato di bario per indagini radiologiche, oli minerali, antidiarroici non assorbibili, antimalarici, tetracicline. Se il paziente ha assunto tali sostanze è opportuno eseguire l'esame dopo una settimana. Poiché l'eliminazione di alcuni parassiti intestinali non è giornaliera, per un corretto risultato è opportuno eseguire l'esame su almeno tre campioni di feci. Raccogliere il campione nel contenitore adeguato e consegnarlo in un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta.

Il campione può essere consegnato tutti i giorni entro le ore 10:00; entro le ore 9:30 il sabato.

SCOTCH TEST

La sera, prima di andare a dormire, effettuare un accurato lavaggio della zona perianale. Al mattino applicare una striscia di scotch trasparente (quello classico che si trova in cartoleria) in ognuna delle due pliche anali. Subito dopo staccare lo scotch e applicarlo su un vetrino fornito precedentemente dal laboratorio.

Il campione può essere consegnato tutti i giorni entro le ore 10:00; entro le ore 9:30 il sabato.

RICERCA SANGUE OCCULTO NELLE FECI

Condizioni preliminari

Non assumere farmaci che possono causare irritazioni gastrointestinali (ad esempio aspirina, cortisone, etc) o contenenti ferro.

Non effettuare il test in particolari condizioni: emorroidi, lesioni gengivali, mestruazioni.

Non raccogliere le feci se si stanno usando farmaci per via rettale.

Modalità di esecuzione

Raccogliere il campione nel contenitore e consegnarlo in laboratorio entro le ore 10:00.

COPROCOLTURA

Condizioni preliminari

Aver cessato qualsiasi trattamento chemio-antibiotico da almeno 5 giorni.

Il contenitore monouso deve essere sterile. Il campione deve essere raccolto nel momento acuto del processo infettivo. Il paziente deve evacuare direttamente nel recipiente sterile senza che il campione fecale venga contaminato da urina. Consegnare il campione in un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta entro le ore 10:00.

Liquido seminale

I contenitori per la raccolta (sterili e monouso) sono forniti dal Laboratorio o si possono comprare in farmacia. Innanzitutto, applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

SPERMIOCOLTURA

Condizioni preliminari

Aver cessato qualsiasi trattamento chemio-antibiotico da almeno 5 giorni.

Modalità di esecuzione

Far precedere la raccolta dalla pulizia dei genitali esterni e delle mani, la raccolta del campione deve avvenire mediante masturbazione e tutto l'ejaculato deve essere raccolto nell'apposito contenitore sterile. Inviare al laboratorio entro 2 ore dall'emissione.

Il campione può essere consegnato tutti i giorni entro le ore 10:00; entro le ore 9:30 il sabato.

SPERMOGRAMMA

Condizioni preliminari

Astenersi dai rapporti sessuali dai 3 ai 5 giorni.

Modalità di esecuzione

Far precedere la raccolta dalla pulizia dei genitali esterni e delle mani, la raccolta del campione deve avvenire mediante masturbazione e tutto l'ejaculato deve essere raccolto nell'apposito contenitore. Stare attenti a raccogliere tutto il liquido seminale poiché la perdita di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare l'esito del test. Il campione da analizzare deve necessariamente pervenire in laboratorio entro 30 minuti dall'emissione o se si preferisce si può produrre direttamente presso il Laboratorio.

Il campione può essere consegnato tutti i giorni entro le ore 10:00; entro le ore 9:30 il sabato.

5.6. IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE/CAMPIONE

Tutti i contenitori di materiale biologico avviati al Laboratorio, vengono identificati tramite un codice, che viene apposto sul campione stesso, nome e cognome del paziente, codice cliente, n° di impegnativa/codice di impegnativa/, data e ora di esecuzione dell'accettazione.

5.7. MODALITA' DI CONSEGNA DEI REFERTI

La consegna del referto avviene, su esplicita richiesta dell'utente, *online* o *brevi manu*

5.7.1. REFERTO BREVIS MANU

Il personale di segreteria stampa il referto e lo consegna al paziente o a un suo delegato. La consegna del referto, al paziente stesso o a un suo delegato, avviene dietro presentazione del "tagliando ritiro referti" che viene rilasciato al momento dell'accettazione. A ciascuno di detti tagliandi corrisponde uno specifico referto.

In assenza di tale tagliando è possibile identificare il paziente e il relativo referto tramite i dati anagrafici. In rispetto alla legge 675/96 sulla tutela della privacy il Laboratorio consegna i referti a terze persone solo dietro esibizione di documento di riconoscimento e sottoscrizione della relativa autocertificazione con la quale dichiara sotto la sua responsabilità ad essere legittimato a svolgere l'operazione per conto del diretto interessato. Il referto in questo caso viene consegnato in busta chiusa.

5.7.2. REFERTO ONLINE

L'addetto alla segreteria consegna all'utente, all'atto di accettazione, le credenziali di accesso da utilizzare per decriptare e scaricare il referto crittografato.

5.8. CARATTERISTICHE DEI REFERTI

I referti riportano:

- dati anagrafici del cliente;
- codice cliente;
- n°di accettazione;
- data di effettuazione dell'accettazione;
- esame richiesto;
- metodica di esecuzione dell'esame (soltanto per gli esami che lo richiedano);
- risultato dell'esame (di tipo qualitativo o quantitativo);
- valore del risultato (negli esami di tipo quantitativo) espresso nell'unità di misura relativa, per ciascun esame richiesto;
- intervalli di riferimento;
- Firma del direttore tecnico o di chi ne fa le veci.

5.9. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI REFERTI

Tutti i risultati degli esami vengono conservati in memoria nel computer centrale del setto-re segreteria e periodicamente immessi nell'archivio storico. Ogni giorno vengono effettuate 2 copie di salvataggio dei dati aggiornati. È quindi possibile fornire copie di referti entro 48 h dalla richiesta.

5.10. MODALITA' PER RICHIEDERE REFERTI ANTICIPATI

In casi di urgente necessità, da parte dell'utente, di disporre del referto in tempi più brevi rispetto a quelli previsti dall'organizzazione di routine del laboratorio, è possibile fare una richiesta verbale all'atto dell'accettazione. Il personale di tale settore comunica la necessità dell'utente, alla figura interessata del laboratorio. Se la possibilità di esaudire tale richiesta viene confermata, si fa comunicazione verbale al cliente e viene evidenziata sull'apposito "tagliando ritiro referti", la nuova data e l'ora di ritiro del referto.

5.11. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

MICRO.BIOS ha attivato un sistema di rilevamento della soddisfazione dei clienti sui servizi offerti dal Laboratorio, al fine di acquisire le informazioni necessarie per migliorare il servizio erogato.

A tal fine, presso il Laboratorio sono disponibili appositi moduli utilizzabili per esprimere il proprio gradimento circa l'esperienza vissuta accedendo alla Struttura (Questionario di Gradimento) o manifestare una lamentela in caso di mancato rispetto di alcuni o di tutti gli standard di qualità sopra dichiarati, denunciare un torto subito o sporgere un vero e proprio reclamo (Modulo di Reclamo).

L'utilizzo di tali moduli non è, tuttavia, esclusivo e vincolante: lo spirito con cui sono stati realizzati e resi disponibili all'utenza è di agevolarla nella espressione dei propri pensieri e delle proprie opinioni. Reclami e suggerimenti possono essere, infatti, formulati con qualunque modalità, sia essa scritta o verbale: MICRO.BIOS si impegna a fornire comunque un riscontro al paziente e ad instaurare con lui una comunicazione virtuosa finalizzata al miglioramento dei propri servizi. A tal fine, gli esiti del grado di soddisfazione degli utenti sono resi noti agli stessi mediante affissione del "Report sulla qualità del servizio" nella bacheca interna del Laboratorio e pubblicazione nel sito web.

Reclami, osservazioni e suggerimenti possono essere inoltrati:

Via Telefono:

Ufficio Rapporti con il Pubblico

Tel. 0916622242

Dal lunedì al venerdì a partire dalle ore 11

Via e-mail:

"MICRO.BIOS"

Ufficio Qualità

e-mail: laboratoriomicrobios@libero.it

Via Pec:

"MICRO.BIOS"

Ufficio Qualità

micro.bios-c@pec.it

Via Posta:

"MICRO.BIOS"

Ufficio Qualità

Via Mariano Stabile, 118/A

90139 Palermo

Di Persona:

Via Mariano Stabile, 118/A Palermo

Dal lunedì al venerdì a partire dalle ore 11

“MICRO.BIOS” si impegna, entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo, a riscontrare l’utente sugli esiti degli accertamenti compiuti, fornendo, ove possibile, anche i tempi di rimozione delle irregolarità individuate.

Per garantire un’attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all’azienda, oltre le proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell’eventuale accaduto.

SEZIONE 06 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

6.1. DIRITTI DELL'UTENTE

All'Utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- ◆ essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ◆ essere sempre individuato con il proprio nome e cognome (fatte salve le superiori esigenze di tutela della sua riservatezza, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali);
- ◆ essere interpellato con la particella pronominale “Lei”;
- ◆ ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze;
- ◆ poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ◆ ottenere dal personale sanitario che lo assiste informazioni complete e comprensibili in merito al contenuto del referto;
- ◆ essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture; ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente;
- ◆ ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti;
- ◆ proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

6.2. DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura Sanitaria:

- ◆ l'utente, quando accede alla Struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione Tecnica;
- ◆ l'accesso alla Struttura esprime da parte del cittadino-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale;
- ◆ l'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- ◆ chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione Tecnica, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale;
- ◆ nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio al prossimo;
- ◆ nella Struttura Sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere;
- ◆ l'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti;
- ◆ è opportuno che i pazienti e i visitatori si muovano all'interno della Struttura Sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi;
- ◆ il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura e il benessere dell'utente;
- ◆ l'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.