U. O. C. Laboratorio Analisi P.O. San Marco"
Sede: Edificio B- 6 piano

Ambulatorio Esterni : Sede: Edificio B- Main Street

U. O.C con Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Gentile Utente,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995.

La Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella G.U. del 22 febbraio 1994 n. 43, dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei Servizi Pubblici al fine di migliorare il grado di soddisfazione del cittadino utente. I rapporti tra gli enti erogatori di Servizi e i cittadini devono essere regolati secondo i "Principi Fondamentali" di Eguaglianza – Imparzialità e Rispetto – Diritto di Scelta - Efficacia ed Efficienza –Continuità – Partecipazione.

A seguito di questa Direttiva, tutti gli Enti erogatori di Servizi Pubblici, devono adottare e garantire la Qualità del Servizio tramite l'applicazione della "Carta dei Servizi", nella quale l'Ente erogatore deve dichiarare i Servizi erogati e le modalità attraverso cui viene garantita la Qualità dei Servizi stessi.

La Carta dei Servizi costituisce dunque un utile strumento per il Cittadino-Utente che acquisisce in questo modo la possibilità di controllare che il Servizio ricevuto sia conforme a quanto dichiarato nella Carta.

Si tratta di un documento importante per la tutela del diritto alla salute che le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che eroghiamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo adottati per erogare un servizio sanitario di qualità.

La finalità di questo documento è duplice:

- illustrare dettagliatamente i servizi che la struttura sanitaria offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, sotto parere professionale del medico specialista
- testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Laboratorio Analisi del P.O. San Marco si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi sotto riportati ed in base ad essi intende realizzare i propri progetti di miglioramento per essere sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

Uguaglianza e imparzialità

Il Laboratorio si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

Rispetto

Il Laboratorio assiste l'utente con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

Continuità

Il Laboratorio assicura ai cittadini la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta

Ogni cittadino, 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.

Partecipazione

Il Laboratorio garantisce al cittadino il diritto a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia

Il Laboratorio persegue un continuo miglioramento della qualità in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato e inoltre la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi

POLITICA DELLA QUALITÀ

La "Politica per la qualità " del Laboratorio Analisi del P.O. San Marco (all.7) è appropriata alle finalità ed al contesto dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "G. Rodolico – San Marco" Catania e supporta i suoi obiettivi strategici, inoltre è coerente con i piani di rientro aziendali .

Il Laboratorio Analisi del P.O. San Marco si impegna nell'attuazione e monitoraggio dei processi diagnostici appropriati al fine di garantire le giuste analisi al momento giusto.
Nell'attivazione di nuove linee diagnostiche e nell'ampliamento del servizio per le esigenze dell'utenza esterna.
La qualità intrinseca dei prodotti è garantita dalla tenuta sotto controllo dei processi lavorativi, dei controlli di qualità interni ed esterni; l'efficacia del servizio è garantita attraverso il monitoraggio interno dell'organizzazione e sua modulazione.

SERVIZI OFFERTI

Lo scopo della nostra attività quotidiana è offrire una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti noi, che a vario titolo, operiamo presso la Struttura .

Si possono eseguire tutte le analisi di laboratorio presenti nel Catalogo delle prestazioni consultabile online.

Gli esami eseguiti dal Laboratorio sono suddivisi in aree di seguito riportate insieme ai Responsabili a cui rivolgersi per avere informazioni e chiarimenti.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Laboratorio Analisi P.O. San Marco si impegna nei confronti dei propri utenti a rispettare livelli determinati di qualità sugli aspetti più importanti del servizio offerto.

Attualmente il laboratorio si impegna a garantire i seguenti standard:

Standard garantiti	Attuazione
Rispetto dei tempi di consegna del referto stabiliti	Consegna entro il termine stabilito nel tagliando di consegna
Garanzia del risultato consegnato	Assicurare l'affidabilità delle apparecchiature mediante manutenzioni, programmi di qualità interni ed esterni (VEQ)
Tutela della privacy	Consegna dei referti all'interessato o ad una persona munita di delega
Corretta informazione sulle prestazioni erogate	Garantire accoglienza e chiarezza delle informazioni fornite dagli operatori sulle prestazioni e sulle modalità di preparazione degli esami
Ascolto dell'utente	Consegna e valutazione periodica della Customer Satisfaction

MODALITÀ DI ACCESSO

La sede del Laboratorio Analisi è situata al 6° piano edificio B del P.O. San Marco sito in Viale Carlo Azeglio Ciampi s.n. 95121 Catania.

Il Laboratorio Analisi esegue indagini di routine e d'urgenza per i pazienti ricoverati presso le varie UU.OO. dei PP. OO. San Marco e Policlinico 24 ore.

L'Ambulatorio esterni per effettuare le analisi in regime di convenzione è sito presso l'Edificio B della Main Street, è necessario presentarsi durante gli orari di apertura sotto riportati, muniti di:

a) richiesta del medico di base

b) tessera sanitaria.

Prelievi:
dal Lunedì al Sabato dalle ore 7,30 alle ore 10,30

Consegna referti:
Dal Lunedì al Sabato dalle ore 7,30 alle ore 13,00
Il Giovedì i referti possono essere ritirati nelle ore pomeridiane dalle 14,00 alle 18,00

Le eventuali variazioni degli orari vengono comunicate al momento della consegna del modulo delega ritiro referti.

La prenotazione non è necessaria per i prelievi di sangue, per avere informazioni sugli esami eseguibili rivolgersi al Personale dell'Ambulatorio tel. 095-4794391.

ACCOGLIENZA

L'ambulatorio per gli utenti esterni dispone di una sala di attesa eterna con posti a sedere, nel rispetto dei requisiti di riservatezza, ogni paziente è munito di un numero progressivo che gli consentirà di accedere alla sala prelievi.

Il laboratorio effettua costantemente il monitoraggio della soddisfazione del paziente sui livelli di qualità percepita relativamente ai servizi erogati. Le informazioni raccolte tramite questionario anonimo, somministrato ai fini del sondaggio, sono elaborate statisticamente e portate all'attenzione della direzione ogni anno.

Il personale in accettazione è tenuto a prendere in considerazione la segnalazione di utenti fragili. In particolare, si deve consentire alle donne in stato di gravidanza, ai disabili e agli esenti in particolare stato di disagio di poter usufruire del servizio con una priorità relativa.

TEMPI MEDI DI RISPOSTA

Normalmente la consegna del referto avviene entro le 24-48 ore.

Per gli esami microbiologici i tempi tecnici possono andare dai 2 ai 5 giorni in relazione alla complessità dell'indagine e alla positività o meno del campione.

Alcuni esami particolari necessitano di tempi di refertazione più lunghi: al momento dell'accettazione la segreteria fornirà indicazioni in merito.

Per le urgenze il referto potrà essere consegnato in giornata.

In caso di necessità è possibile ritirare il referto parziale degli esami in corso.

COMUNICAZIONI VALORI DI ALLARME

I pazienti che effettuano il controllo TAO vengono avvisati telefonicamente da Dirigente di turno alle Urgenze in caso di valori di allarme. In caso di mancato avviso bisogna avvertire le autorità competenti (carabinieri) visto che in questi casi esiste un serio pericolo di vita.

E' obbligatorio registrare il recapito che sia telefonico,Fax o E-mail al momento dell'accettazione .

LO STAFF

Direttore FF

Dott Emanuele Scarvaglieri
e-mail: patologiaclinicaove@gmail.com

Urgenze:

tel.095-4794123

Responsabile: Personale dirigente di turno

Ambulatorio Esterni

Accettazione : tel.095-4794391

Sala Prelievi: tel.095-4794390

Responsabile:Personale dirigente di turno

Area Autoimmunità/ Immunometria :
tel. 095/4794127
Responsabile: Dott.ssa Marina Musumeci

Area Plasma/Liquidi biologici:
tel. 095/4794126
Responsabile Dott.ssa Viviana Frontini

Area Chimico-Clinica
tel. 095/4794124-4125
Responsabile: Dott.ssa Viviana Frontini

Area Microbiologia/Infettivologia:
tel. 095/74794114
Responsabile: Dott.ssa Patrizia Grassi

Responsabile Gestione Qualità (RGQ):
Dott.ssa Viviana Frontini

Responsabile Sicurezza (LIS):
Dott.ssa Emanuela Leonardi

Dirigenti Biologi e Medici di ruolo
Carla Consoli, Viviana Frontini, Patrizia Grassi, Elena Grasso, Eleonora Guagliano, Emanuela Leonardi, Marina Musumeci, Raffaela Russo, Antonino Cipolla, Anna Lia Di Marco

Dirigenti Biologi e Medici incaricati
Salvatore Sangiorgio

Tecnici di Laboratorio Biomedico di ruolo (TSLB):
Corrado Avarino, Carlo Biondo, Arianna Bruno, Patrizia Busà, , Lucia Chinnici,Carmen Di Natale, Fabiola Ferlisi, Loredana Gallaro, Lucia Lionti, Sabrina Pagano, Giacoma Pagliazzo, Agata Paladino, Salvatore Vaccaro, Tiziana Valenti, Natale Viglianisi.

Tecnici di Laboratorio Biomedico incaricati (TSLB):
Giovanni Filippo Arena, Cristina Commendatore, Claudia Frattaruolo, Giammarco Politi.

Coordinatore Tecnico
tel.095/4794121
Concetta Cardile

Infermieri professionali:
Agata Damante, Anna Giuffrida, Vera Romeo, Sebastiano Zappalà.

Personale Ausiliario:
Maria Patrizia Alosi, Giuseppa Bonaccorso, Luciano Grasso, Maurizio Cristaldi.

Referente Centro Prelievi:
tel.095/4794389
Coordinatore Infermieristico F.F Sig.ra Agata Damante

La ringraziamo per la collaborazione che vorrà accordarci e siamo a Vostra disposizione.

ALLEGATI

1. **Catalogo prestazioni effettuate presso il Laboratorio analisi**
2. **Raccolta sangue occulto nelle feci**
3. **Raccolta del liquido seminale per esame colturale**
4. **Raccolta urine per urino coltura**
5. **Come si raccoglie l'urina delle 24 ore**