

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. PREMESSA	4
3. PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
4. LA CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE	7
4.1 I 14 DIRITTI DEL PAZIENTE	8
5. STANDARD DI QUALITÀ	10
6. REQUISITI DI SERVIZIO	12
7. MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA	15
8. INFORMAZIONI GENERALI	16
8.1 PRENOTAZIONE	16
8.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO	16
8.3 DOCUMENTI INDISPENSABILI IN FASE DI ACCETTAZIONE	16
8.4 REQUISITI PER L' ESENZIONE DAL TICKET	17
8.4.1 ESENZIONI PER MOTIVI DI ETÀ E REDDITO	17
8.4.2 ESENZIONI PATOLOGIA	18
8.4.3 MALATTIE RARE	18
8.4.4 ESENZIONI PER INVALIDITÀ	18
8.4.5 ESENZIONE IN GRAVIDANZA	19
8.5 CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E/O SANITARI	20
9. REQUISITI DI CONFORMITÀ DEI CAMPIONI IN ACCETTAZIONE	21
10. PRONTUARIO ED ELENCO ESAMI CONTABILI	25

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è stata predisposta allo scopo di regolare i rapporti tra il cliente e Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl.

Essa costituisce un patto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dalla struttura al fine di poter raggiungere l'obiettivo prioritario della sua politica ovvero il pieno soddisfacimento delle esigenze della clientela.

La Carta si rivolge a tutti gli utenti di Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl, e, con essa, si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati e a rendere un servizio sempre più adeguato alle nuove esigenze degli utenti stessi, mentre a questi ultimi si dà la possibilità di verificare che Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl rispetti gli impegni assunti.

La Carta è, quindi, uno strumento a tutela del diritto che attribuisce al cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il fine è quello di perseguire, come già detto, la soddisfazione del Cliente nell'ambito del miglioramento continuo, con l'evidenza documentata delle caratteristiche organizzative della qualità dei servizi erogati e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami in maniera da risolvere tempestivamente eventuali disservizi.

Essa inoltre descrive la struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate da Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl.

La Carta dei Servizi è uno strumento per :

- ❖ avvicinare gli utenti alla Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl ;
- ❖ far partecipare i clienti alle attività della Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl;
- ❖ tutelare i clienti da eventuali inadempienze della Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl;
- ❖ garantire la qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi contiene:

- ✓ gli standard di qualità dei servizi;
- ✓ l'impegno a migliorare continuamente la qualità del servizio;

2. PREMESSA

La struttura adotta per il governo dei processi sanitari un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma ISO 9001:2008 (che risulta certificato dall'Ente Terzo di certificazione BUREAU VERITAS) integrato con la normativa ISO 15189:2007.

Il Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl è strutturata, nel pieno rispetto delle norme vigenti, nel seguente modo:

Segreteria/accettazione

Predisposta per l' accettazione dei pazienti e dei campioni biologici e chimici, per l' informazione dei clienti e per il ritiro dei referti.

Qui si effettua la fatturazione e la conseguente gestione degli incassi, che avviene con le seguenti modalità:

- pagamento in contanti
- pagamento con Bancomat
- pagamento con Carta di Credito
- pagamento con assegni

Sale prelievi

Predisposte per l' accoglienza dei clienti al momento del prelievo ematico o per la consegna di campioni biologici. E' presente personale medico e parasanitario.

Laboratorio

Predisposto per le esecuzioni analitiche, da effettuare sui campioni giunti presso la struttura.

L' area laboratorio risulta, a sua volta, distinta nei seguenti principali settori:

1. Chimica Clinica e Immunometria
2. Ematologia
3. Microbiologia
4. Genetica
5. Anatomia Patologica e Citoistopatologia

- 1.1 Con estensione alle tecniche di Radioimmunologia e Tossicologia
- 4.1 Con estensione alle tecniche di Biologia Molecolare collegate anche al settore di Ematologia - Microbiologia

La Responsabilità del Centro è della Dr.ssa Carmela Palatucci.

Il Laboratorio, per lo svolgimento della propria attività, è dotato di appropriate apparecchiature sottoposte a controlli giornalieri nonché a programmi di manutenzione e taratura programmata.

Magazzino

Destinato allo stoccaggio del materiale monouso (provette, carta, guanti ecc.) ed al materiale cartaceo, vetrini, inclusi, ed altro.

I reagenti di laboratorio sono conservati nei frigoriferi presenti in ciascuna stanza di utilizzo.

3. PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principali riferimenti di legge in materia di "Carta dei Servizi"

- ✓ **Legge 7 agosto 1990, n. 241** ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni;
- ✓ **Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502** ("Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni - decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517) che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino;
- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;
- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le recampaniani con il pubblico") che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli

uffici per le relazioni con il pubblico.

- ✓ **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995** ("Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari")
- ✓ **Linee Guida N.2/95** "Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN" che precisa meglio l'interpretazione del precedente decreto ed espone una serie di esemplificazioni per facilitare l'applicazione e la diffusione delle Carta dei Servizi.

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni dei principi fondamentali contenuti nella tabella precedente:

▶ ***uguaglianza:***

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti clienti.

▶ ***imparzialità:***

nell'erogazione del servizio Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl assicura un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale, da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto nei confronti di tutti i clienti.

▶ ***aggiornamento:***

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura.

▶ ***continuità:***

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.

▶ ***diritto di scelta:***

ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

▶ ***partecipazione:***

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con

attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi; al cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità e dal regolamento adottati dalla Struttura.

► **efficienza ed efficacia:**

il servizio deve essere reso in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficienza ed efficacia alla propria attività.

4. La Carta dei Diritti del Paziente

Poiché il diritto alla salute non va inteso solo in funzione della possibilità di guarigione, ma anche come diritto al miglior decorso, riteniamo necessario diffondere la Carta europea dei diritti del malato perché sia conosciuta nel dettaglio dall'utenza (che spesso ignora i propri diritti) e affinché, anche grazie ad una pressione costante della pubblica opinione, i principi informativi della Carta vengano applicati nella nostra legislazione, vista la loro competenza in tema di salute, in modo che vengano attuate quanto prima, da parte dei responsabili e degli operatori del sistema sanitario, politiche e strategie volte al rispetto dei diritti dei cittadini.

La dichiarazione dei diritti si ispira, principalmente, alle norme contenute nei seguenti documenti:

Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale Sanità, anno 1970, che registra una piena corrispondenza con gli articoli n.2,3,32 della Costituzione Italiana;

“Carta dei diritti del malato” adottata dalla CEE in Lussemburgo nel maggio 1979;

“Carta dei 33 diritti del cittadino” redatta nella prima sessione pubblica dei diritti del malato, in Roma 29 giugno 1980;

“Carta europea dei diritti del malato” (*presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002*)

Tali riferimenti individuano i seguenti 14 diritti che mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali) assicurando la qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

4.1 I 14 DIRITTI DEL PAZIENTE

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

(Non applicabile nel caso di utenti di un Laboratorio di Analisi/Centro Diagnostico)

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

(Non applicabile nel caso di utenti di un Laboratorio di Analisi/Centro Diagnostico)

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia. (Non applicabile nel caso di utenti di un Laboratorio di Analisi/Centro Diagnostico)

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

(Non applicabile nel caso di utenti di un Laboratorio di Analisi/Centro Diagnostico)

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Tali impegni vincolanti per la struttura integrano quelli precedentemente definiti in riferimento alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari (DPCM del 19/5/95) nel "contratto stipulato" con l'utente.

5. STANDARD DI QUALITÀ

Per raggiungere gli obiettivi e gli impegni presi da Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl, la Direzione ritiene di adottare i seguenti mezzi:

- ✓ rilevazione della percezione della soddisfazione degli utenti mediante questionari di gradimento elaborati statisticamente;
- ✓ gestione controllata di processi mediante procedure operative scritte ed elaborate come documenti di registrazione;
- ✓ allestimento di un percorso di verifica per la tenuta sotto controllo dei processi e dell'affidabilità qualitativa dei fornitori per rilevarne le non conformità ed adottare le conseguenti azioni correttive e riportarne le registrazioni;
- ✓ studio, verifica e monitoraggio dei processi strettamente connessi alla fase di analisi e prova, valutazione dei punti critici ed adozione delle opportune misure preventive;
- ✓ miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema di gestione per la Qualità;
- ✓ aggiornamento periodico sulla normativa in vigore, nazionale ed europea, a cui conformare l'attività di controllo;
- ✓ implementazione di percorsi formativi e di aggiornamento, atti a migliorare la comunicazione interna per favorire il coinvolgimento del personale e di tutte le parti interessate;
- ✓ valutazione del rapporto costo-beneficio e della produttività cercando di individuare i punti di spreco e di tenere sotto controllo la spesa migliorando l'efficienza del processo produttivo e la qualità organizzativa;
- ✓ effettuazione di verifiche ispettive interne come strumento di valutazione della conformità e del miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità, che governa la struttura in accordo alla norma ISO 9001:2008.

Con quanto sopra esposto si intende:

- ✓ realizzare un'organizzazione fortemente focalizzata sui bisogni ed esigenze dei clienti;
- ✓ accrescere l'efficacia sul mercato;
- ✓ fare della piena soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente

competitivo.

La Direzione, pertanto, si impegna a:

- ✓ promuovere le azioni necessarie alla realizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- ✓ dotare la struttura delle risorse (locali, personale, strumentali, etc.) adeguate allo svolgimento delle attività;
- ✓ formare, informare ed addestrare il proprio personale;
- ✓ facilitare l'aggiornamento delle tecniche e delle modalità operative utilizzate;
- ✓ definire direttive aziendali miranti ad evitare che i clienti contattino direttamente il personale allo scopo di evitare indebite pressioni.

Nella Carta dei Servizi sono raccomandati gli standard di qualità attesi.

Essi fanno riferimento a fattori relativa a:

▪ ***assistenza, informazione, accoglienza e cortesia:***

assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per i clienti per valutare la **qualità formale** del servizio e rappresentano un impegno per la struttura a fare sempre meglio.

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl è consapevole del fatto che ascoltare il cliente, fornirgli spiegazioni, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio.

▪ ***affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità:***

affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per la **qualità sostanziale** del servizio.

L'impegno di Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli utenti parti specifiche dei propri documenti tecnici che costituiscono parte integrante della presente Carta dei Servizi.

▪ ***tutela degli utenti:***

per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella Carta dei Servizi, i clienti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

La direzione effettua valutazioni per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi e, in presenza di eventuali rilevanti inadempienze, assume le iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta.

6. REQUISITI DI SERVIZIO

Orari di attività

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl svolge la sua attività per sei giorni la settimana nel rispetto degli orari di seguito indicati :

lunedì – venerdì : dalle ore 07.30 alle ore 18.30

sabato : dalle ore 07.30 alle ore 13.00

I professionisti sanitari, durante l'orario di apertura al pubblico, sono a disposizione degli utenti per assicurare la consulenza relativa alle analisi effettuate e, quando necessario, all'interpretazione dei risultati.

LABORATORIO ANALISI

1. Chimica Clinica e Immunometria
2. Ematologia
3. Microbiologia
4. Genetica
5. Anatomia Patologica e Citoistopatologia
 - 1.1 Con estensione alle tecniche di Radioimmunologia e Tossicologia
 - 4.1 Con estensione alle tecniche di Biologia Molecolare collegate anche al settore di Ematologia - Microbiologia

** alcuni esami particolari vengono eseguiti in service presso strutture sanitarie qualificate.*

Al momento dell'accettazione il paziente viene avvisato dell'esecuzione dell'analisi in outsourcing.

Segreteria

Lunedì -Venerdì dalle 07.30 alle 19:00

Sabato dalle 07.30 alle 12.30

Prelievi

Lunedì -Venerdì	dalle 07.30 alle 10.30
Sabato	dalle 07.30 alle 10.00

Ritiro referti

Lunedì -Venerdì	dalle 15.00 alle 18.30
Sabato	dalle 10.30 alle 13.00

Per l'esecuzione delle analisi di laboratorio, il paziente deve presentarsi presso la struttura a digiuno (almeno da 6 ore).

La tempestiva esecuzione delle analisi, al più presto dopo il prelievo, è importante in quanto molti analiti sono instabili e il ritardo nelle lavorazioni può dar luogo a risultati errati.

I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, tranne per gli esami particolarmente complessi o per quelli che richiedono tempi di esecuzione più lunghi (come specificato nel **PRONTUARIO** allegato alla Carta dei Servizi).

E' possibile ritirare i referti negli orari sopra indicati.

Il Centro si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista per l'esito.

Il Laboratorio si impegna ad indicare, ove possibile, per ogni indagine effettuata, tutti i requisiti di servizio (prezzi, metodologia, tempistica di refertazione ...).

La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi.

Esecuzione analisi

Tutte le provette ed i raccoglitori contenenti i campioni biologici sono tempestivamente trasferiti in laboratorio a garanzia di sicurezza dei dati.

Tariffe applicate

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl s'impegna a rendere pubbliche le tariffe applicate, mettendo a disposizione dei clienti gli appositi tariffari.

Proprietà del cliente

La Direzione del Laboratorio è responsabile dei prelievi accettati, della corretta identificazione e conservazione dei campioni gestiti e dei dati dei pazienti, nonché della consegna ed archiviazione dei referti.

Tutti i relativi documenti sanitari e i campioni da sottoporre ad analisi sono da considerarsi come proprietà del cliente; pertanto, qualora vengano danneggiati o reputati non processabili, è cura della Direzione darne comunicazione.

Verifiche di conformità

I campioni che eventualmente giungono al Laboratorio per l'esecuzione di analisi sono preventivamente sottoposti a verifica di conformità.

In particolare, alla ricezione di ciascun campione, il personale interno specializzato effettua un duplice controllo sui campioni ricevuti e sulla relativa documentazione di accompagnamento.

Le richieste non conformi ed i campioni non processabili sono respinti dal personale interno che provvederà a darne comunicazione al cliente o al soggetto inviante.

Controllo di qualità analitico

Il Laboratorio opera, per la verifica della qualità analitica, la sistematica effettuazione del Controllo Interno di Qualità che comprende tutto ciò che è messo in atto per garantire l'affidabilità dei risultati analitici attraverso il monitoraggio continuo delle procedure di lavoro, della strumentazione e dei reagenti.

In particolare presso il laboratorio sono attivati sia controlli che riguardano il monitoraggio delle attrezzature, sia controlli che interessano le fasi analitiche, i cui esiti vengono valutati per la validazione dei risultati delle serie analitiche.

Il Laboratorio partecipa, altresì, a maggior garanzia della **qualità** delle prestazioni analitiche effettuate a VERIFICHE ESTERNE.

Gestione accertamenti sanitari

Tutti i documenti vengono trattati nel rispetto e garanzia della sicurezza dei dati.

7. MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA

□ DIRITTI DEGLI UTENTI

Diritto alla Riservatezza

Il D. Lgs. 196/2003 che ha sostituito la legge n. 675 del 31/12/1996, più conosciuta come legge sulla “privacy”, ha dettato norme ben precise sull’uso dei dati personali e di quelli sensibili (tra cui è compreso “ lo stato di salute”).

A tal proposito, all’atto della prestazione sanitaria, l’Utente firma un modulo che autorizza Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl al trattamento dei dati personali e sensibili esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza dell’Utente.

I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

□ RECLAMI

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest’ ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Tali reclami possono essere presentati attraverso la compilazione dell’ apposito modulo di reclamo disponibile presso la segreteria e vengono gestiti con modalità formalizzate nella documentazione del Sistema di Gestione Qualità.

□ SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl ha pianificato una modalità di riscontro per valutare il grado di soddisfazione del cliente.

La Segreteria fornisce un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisire il grado di

soddisfazione.

Le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti da Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl.

INFORMAZIONI

Presso l' accettazione, all' apposito sportello negli orari di apertura, possono essere richieste tutte le informazioni o chiarimenti inerenti le attività di Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl nonché per essere inoltrati segnalazioni o reclami.

8. INFORMAZIONI GENERALI

8.1 PRENOTAZIONE

Non si effettua prenotazione, se non per prelievi domiciliari.

8.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Si ricorda che presso Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl è accreditata temporaneamente con il Servizio Sanitario Regionale solo per le prestazioni di laboratorio, come da nomenclatore tariffario, disponibile in segreteria.

8.3 DOCUMENTI INDISPENSABILI IN FASE DI ACCETTAZIONE

Se la prestazione da effettuare è in regime di convenzione con il S.S.N., i documenti necessari da esibire al personale di accettazione sono:

- Impegnativa del medico curante
- Codice Fiscale
- Carta d'identità o documento equipollente
- Libretto sanitario
- Eventuale tessera di esenzione

Si ricorda che, per accedere alla prestazione in regime Servizio Sanitario Nazionale, è necessario

presentare la richiesta compilata sull'apposito formulario dal medico prescrittore, la cui validità è di 1 mese.

Se la prestazione da effettuare è in regime di solvenza o usufruendo di una convenzione privata, i documenti necessari da esibire sono:

- Prescrizione dello specialista
- Codice Fiscale
- Carta d'identità o documento equipollente
- Eventuale tessera o documento attestante i requisiti per usufruire della convenzione stipulata

8.4 REQUISITI PER L' ESENZIONE DAL TICKET

o reddito (Leggi n. 537/93 e n. 724/94);

o patologie croniche o invalidanti (DM 329/99 e DM 96/01)

o malattie rare (DM 279/01)

o invalidità di guerra, servizio, lavoro, civile, (DM 01/02/1991)

o obiettori di coscienza in servizio civile (Legge 230/98)

o gravidanza e maternità (DM 10 settembre 1998)

o rischio HIV, donatori, vittime del terrorismo e della criminalità organizzata, o prevenzione, diagnosi precoce (campagne di screening), danneggiati da complicanze irreversibili a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni, somministrazione di emoderivati (D. Lgs.vo 124/98)

o accertamenti di idoneità (DPCM 28/11/2003)

o diagnosi precoce tumori (Legge 388/00)

o detenuti e internati (D. Lgs.vo 230/99)

8.4.1 ESENZIONI PER MOTIVI DI ETÀ E REDDITO

Sono esenti:

- ✓ Bambini di età inferiore a 6 anni ed anziani di età superiore a 65 anni con reddito lordo del nucleo familiare fino a € 36.151,98.
- ✓ Titolari di pensione sociale o assegni sociali e i loro familiari a carico.
- ✓ Titolari di pensione al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico,

purché appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo inferiore a € 8.263,31, incrementato fino a € 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico.

- ✓ Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo inferiore a € 8.263,31, incrementato fino a € 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico.

Per l'esenzione per reddito bisogna considerare il reddito complessivo lordo del nucleo familiare nell'anno precedente.

Per familiari a carico si intendono tutti i familiari non indipendenti ossia titolari di un reddito annuo inferiore a € 2840,51.

Per disoccupato si intende il soggetto che abbia cessato (per qualunque motivo) l'attività lavorativa e che sia iscritto all'Ufficio del lavoro in attesa di nuova assunzione.

L'esenzione deve essere richiesta alla ASL di residenza, ed ha una validità di un anno.

8.4.2 ESENZIONI PATOLOGIA

Le esenzioni per patologia sono applicate solo per le prestazioni di diagnostica correlate alla patologia stessa.

L'elenco delle patologie e le relative esenzioni sono consultabili all'indirizzo www.ministerosalute.it/programmazione/lea/sezEsenzioni.jsp?label=cron

8.4.3 MALATTIE RARE

Il Decreto Ministeriale 279/2001 dispone che vengano erogate in esenzione tutte le prestazioni appropriate ed efficaci per il trattamento ed il successivo monitoraggio delle malattie rare accertate e per la prevenzione degli ulteriori aggravamenti.

L'esenzione deve essere richiesta alla ASL di residenza presentando una certificazione idonea, rilasciata per quella malattia da una delle strutture riconosciute dalla Regione come presidio di riferimento.

L'esenzione può essere estesa anche a più malattie. La durata dell'esenzione viene stabilita dalla ASL che rilascia il documento.

8.4.4 ESENZIONI PER INVALIDITÀ

Sono esenti dalla partecipazione alla spesa per la generalità di prestazioni:

- Invalidi di guerra appartenenti alla categoria dalla 1[^] alla 5[^];
- Invalidi per lavoro con riduzione della capacità lavorativa superiore ai 2/3;
- Invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 1[^] alla 5[^];
- Invalidi civili con riduzione della capacità lavorativa superiore ai 2/3;
- Invalidi civili con assegno di accompagnamento;
- Ciechi e sordomuti (ex Legge 02.04.1968, n. 482);
- Ex deportati nei campi di sterminio nazista;
- Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata;
- Invalidi civili minori di 18 anni, con indennità di frequenza o di accompagnamento (Legge 289/90, D.Lgs. n. 124/98, art. 5 comma 6);

Sono esentati dalla partecipazione alla spesa limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia:

- Invalidi di guerra appartenenti alle categoria dalla 6[^] alla 8[^];
- Invalidi per lavoro con una riduzione della capacità lavorativa inferiore ai 2/3;
- Infortuni sul lavoro o affetti da malattie professionali;
- Invalidi per servizio appartenenti alle categoria dalla 6[^] alla 8[^] ;
- Soggetti danneggiati da vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazioni di emoderivati.

8.4.5 ESENZIONE IN GRAVIDANZA

Le donne in gravidanza possono effettuare alcune prestazioni di laboratorio in esenzione dal pagamento del ticket. Ciò è stato disposto dal Decreto Ministeriale del 10 settembre 1998. Si riassumono le prestazioni di laboratorio in esenzione

All'inizio della gravidanza, possibilmente entro la 13^a settimana, e comunque al primo controllo:

Emocromo, Gruppo sanguigno abo e rh, Got, Gpt, Anticorpi anti Rosolia IgG e IgM (in caso di IgG negative ripetere entro la 17[°] settimana), Anticorpi anti Toxoplasmosi IgG e IgM (in caso di igG negative ripetere ogni 30-40 gg. sino al parto), TPHA e VDRL, Anticorpi anti HIV, Glicemia, Esame delle urine, Test di Coombs indiretto (in caso di donne RH negativo a rischio di immunizzazione il

test deve essere ripetuto ogni mese; in caso di incompatibilità AB0, il test deve essere ripetuto alla 34° - 36° settimana)

Tra la 14^a e la 23^a settimana: Esame delle urine (*)

Tra la 24^a e la 27^a settimana: Glicemia, Esame delle urine (*)

Tra la 28^a e la 32^a settimana: Emocromo, Ferritina (in caso di riduzione del volume globulare medio), Esame delle urine (*)

Fra la 33^a e la 37^a settimana: HbsAg, Anticorpi anti HCV, Emocromo, Esame delle urine (*), Anticorpi anti HIV

Tra la 38^a e la 40^a settimana: Esame delle urine (*)

() In caso di presenza significativa di batteri anche urinocoltura ed antibiogramma.*

Le suddette analisi sono effettuabili in convenzione presso le strutture accreditate quando sia prevista dal nomenclatore tariffario il convenzionamento esterno.

In caso di minaccia di aborto sono da includere tutte le prestazioni specialistiche necessarie per il monitoraggio dell'evoluzione della gravidanza.

Inoltre tutte le indagini appropriate per la diagnostica prenatale in caso di rischio per il feto.

Infine tutte le diagnostiche necessarie per il trattamento di malattie preesistenti o insorte in gravidanza, con conseguente rischio per la donna o il bambino.

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.regione.campania.it

8.5 CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E/O SANITARI

Verrà richiesto di dare il consenso al trattamento dei suoi dati da parte della Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl solo per utilizzo sanitario ed amministrativo, ai sensi dell'art. 13 del Dlgs 196/2003.

Utente minore di età

Gli utenti minori di età devono essere accompagnati da chi esercita la patria potestà: genitori, tutore o curatore speciale, in caso contrario non potremo procedere all'erogazione della prestazione.

All'accompagnatore verrà chiesto di firmare il consenso al trattamento dei dati ed una

dichiarazione che autocertifica il grado di parentela.

Nel caso in cui il minore dovesse presentarsi accompagnato da un parente che non esercita la patria potestà è necessario che o di una delega o di una autorizzazione scritta, di chi esercita la patria potestà.

Paziente impossibilitato alla firma: minore, utente con temporaneo impedimento, illetterato

In tutti questi casi la documentazione deve essere firmata dall'accompagnatore che dovrà specificare il grado di parentela con l'assistito.

Infine, presso l'accettazione, all'apposito sportello negli orari di apertura, possono essere richieste tutte le informazioni o chiarimenti inerenti le attività della Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl nonché per essere inoltrati segnalazioni o reclami.

9. REQUISITI DI CONFORMITA' DEI CAMPIONI IN ACCETTAZIONE:

SETTORE DI BIOLOGIA MOLECOLARE

A) ESAMI EFFETTUATI SU LIQUIDO AMNIOTICO

- PROVETTA: TIPO FALCON.
- QUANTITA': 1 PROVETTA CON 4/5 ML DI LIQUIDO PER OGNI ESAME DA EFFETTUARE.
- QUALITA': LIQUIDO NON EMATICO.

N.B. PER CAMPIONI DI SCARSA QUALITÀ E/O QUANTITÀ RIFERIRSI ALLA NOTA
"TRATTAMENTO PRELIEVI NON IDONEI".

B) ESAMI EFFETTUATI SU SANGUE PERIFERICO:

- PROVETTA: TIPO VACUTAINER.
- ANTICOAGULANTE: EDTA.
- QUANTITA': 2 PROVETTE PER PAZIENTE.
- QUALITA': ASSENZA DI COAGULI VISIBILI.

N.B. PER CAMPIONI DI SCARSA QUALITÀ E/O QUANTITÀ RIFERIRSI ALLA NOTA

"TRATTAMENTO PRELIEVI NON IDONEI".

C) SIERO:

- QUANTITA': 1 PROVETTA CON ALMENO 1ML DI SIERO PER OGNI PAZIENTE.

D) TAMPONI:

- TAMPONE: TAMPONE A SECCO.

- QUANTITA': 2 TAMPONI PER PAZIENTE.

N.B. PER CAMPIONI DI SCARSA QUALITÀ E/O QUANTITÀ RIFERIRSI ALLA NOTA

"TRATTAMENTO PRELIEVI NON IDONEI".

E) THIN PREP:

- QUANTITA': 1 THIN PREP PER PAZIENTE CON ALMENO 5-10 ML DI LIQUIDO.

N.B. PER CAMPIONI DI SCARSA QUALITÀ E/O QUANTITÀ RIFERIRSI ALLA NOTA

"TRATTAMENTO PRELIEVI NON IDONEI".

TRATTAMENTO PRELIEVI NON IDONEI:

PER OGNI PRELIEVO NON IDONEO VERRA' COMPILATA UNA N.C.

ED IN ACCORDO CON GLI ALTRI SETTORI INTERESSATI VERRANNO

PRESE LE OPPORTUNE AZIONI CORRETTIVE (EVENTUALE RIPETIZIONE

PRELIEVO E/O RICHIESTA DI CAMBIO DI COLTURA DI AMNIOCITI).

IN TAL CASO I TEMPI DI CONSEGNA DEGLI ESAMI POTREBBERO NON

ESSERE RISPETTATI

SETTORE GENETICA

LIQUIDO AMNIOTICO

1. IL PRELIEVO DEVE PERVENIRE IN 2 PROVETTE STERILI TIPO FALCON DA 15 ML. (IN CASO CONTRARIO, L'ACCETTABILITÀ DEL CAMPIONE VIENE VALUTATA DAL PERSONALE DEL SETTORE DI COMPETENZA SU SEGNALAZIONE DEL PERSONALE DELL'ACCETTAZIONE).
2. LE PROVETTE DEVONO ESSERE INTEGRE, BEN CHIUSE E IDENTIFICATE CORRETTAMENTE CON NOME E COGNOME DELLA PAZIENTE.
3. LA QUANTITÀ OTTIMALE DI LIQUIDO DEVE ESSERE TRA I 12-20 ML (LA QUANTITÀ MINIMA NON DEVE ESSERE INFERIORE A 5 ML).
4. IL CAMPIONE DEVE ESSERE DI COLORE CHIARO PRIVO DI EMAZIE E COAGULI E, IN CASO DI PRELIEVO EMATICO, L'ACCETTAZIONE VIENE FATTA CON RISERVA PER UN'EVENTUALE CONTAMINAZIONE MATERNA CON RITARDO NELLA CRESCITA CELLULARE.
5. IL PRELIEVO DEVE ESSERE OBBLIGATORIAMENTE ACCOMPAGNATO DAL CONSENSO INFORMATO, DAL FOGLIO NOTIZIE CON I DATI DELLA PAZIENTE DEBITAMENTE COMPILATO DAL GINECOLOGO E DAL FOGLIO INFORMATIVO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY).
6. IL CAMPIONE PUÒ ESSERE ACCETTATO ENTRO E NON OLTRE LE 48-72 ORE DAL PRELIEVO E DEVE ESSERE CONSERVATO A TEMPERATURA AMBIENTE .

SANGUE PERIFERICO

1. IL PRELIEVO DEVE PERVENIRE IN 2 PROVETTE TIPO VACUTAINER EPARINATE COL TAPPO VERDE.
2. LE PROVETTE DEVONO ESSERE INTEGRE, BEN CHIUSE E IDENTIFICATE CORRETTAMENTE CON NOME E COGNOME DEL PAZIENTE.
3. NON POSSONO ESSERE ACCETTATI CAMPIONI EMOLIZZATI O COAGULATI.

4. LA QUANTITÀ MINIMA DI CAMPIONE PER ESEGUIRE L'ESAME, È DI 5 ML, LA QUANTITÀ OTTIMALE È COMPRESA TRA 6 E 8 ML .
5. IL PRELIEVO DEVE ESSERE OBBLIGATORIAMENTE ACCOMPAGNATO DAL CONSENSO INFORMATO, DAL FOGLIO NOTIZIE CON I DATI DEL PAZIENTE DEBITAMENTE COMPILATO DAL MEDICO RICHIEDENTE E DAL FOGLIO INFORMATIVO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY).
6. IL CAMPIONE PUÒ ESSERE ACCETTATO ENTRO E NON OLTRE LE 48-72 ORE DAL PRELIEVO E DEVE ESSERE CONSERVATO NEL FRIGORIFERO A 4-8 °C.

SETTORE DI MICROBIOLOGIA

I CAMPIONI MICROBIOLOGICI DEVONO ESSERE RACCOLTI IN MODO DA EVITARE CONTAMINAZIONI ESTERNE E TRASPORTATI IN LABORATORIO, SUBITO DOPO LA RACCOLTA, IN CONTENITORI INTEGRI E STERILI PER QUANTO RIGUARDA LE URINE E LE FECI ED IN TERRENO DI TRASPORTO PER I TAMPONI. LE URINE DELLE 24 ORE DEVONO ESSERE RACCOLTE NELL'APPOSITO CONTENITORE GRADUATO. LA QUANTITÀ DEI MATERIALI BIOLOGICI DEVE ESSERE PER L'ESAME DELLE URINE ALMENO 5 ML PER L'ESAME DELLE FECI UNA SPATOLATA. PER L'ESAME DELLE URINE SI CONSIGLIA UN'ADEGUATA IGIENE PRIMA DELLA RACCOLTA AVENDO CURA DI RACCOGLIERE IL MITTO INTERMEDIO DELLE URINE DI PRIMA MATTINA. IN CASO DI ASSUNZIONE DI FARMACI SI INVITA IL PAZIENTE A COMUNICARLO AL LABORATORIO.

SETTORE DI CHIMICA CLINICA E IMMUNOMETRIA

IL CAMPIONE DI CHIMICA CLINICA E IMMUNOMETRIA DEVE PERVENIRE IN PROVETTA VACUTAINER (TAPPO GIALLO) INTEGRA, ETICHETTATA E BARCODATA.

LA QUANTITÀ MIN RICHIESTA PER EFFETTUARE LE ANALISI È 6 ML; IN PARTICOLARE PER IL DOSAGGIO DELL'AMMONIO SI USANO PROVETTE EPARINATE PER EVITARE LA COAGULAZIONE (TAPPO VERDE).

SETTORE DI EMATOLOGIA E COAGULAZIONE

PER EMOCROMO:

IL CAMPIONE DEVE PERVENIRE OPPORTUNAMENTE ETICHETTATO E BARCODATO IN PROVETTA INTEGRA (TAPPO LILLA) CON ANTICOAGULANTE EDTA.

IL QUANTITATIVO MIN DI SANGUE 2,5ML.

IL CAMPIONE NON DEVE PRESENTARE COAGULI.

PER COAGULAZIONE:

IL CAMPIONE DEVE PERVENIRE OPPORTUNAMENTE ETICHETTATO E BARCODATO IN PROVETTA INTEGRA(TAPPO AZZURRO)CON ANTICOAGULANTE SODIO CITRATO.

IL QUANTITATIVO MIN DI SANGUE 2ML

PER VES:

IL CAMPIONE DEVE PERVENIRE OPPORTUNAMENTE ETICHETTATO E BARCODATO IN PROVETTA INTEGRA(TAPPO NERO)CON ANTICOAGULANTE EDTA K2.

IL QUANTITATIVO MIN DI SANGUE 1.5ML.

SETTORE DI ANATOMIA PATOLOGICA

IL CAMPIONE ISTOLOGICO PER ESSERE ACCETTATO NON HA BISOGNO DI REQUISITI SPECIFICI PER QUANTO RIGUARDA LA GRANDEZZA,L'IMPORTANTE E' CHE SIA VISIBILE MACROSCOPICAMENTE.

DEVE PERVENIRE FISSATO IN FORMALINA O IN ALCOOLA 90°,ACCOMPAGNATO DA RICHIESTA CON I DATI ANAGRAFICI DELL'INERESSATO,LA TIPOLOGIA DELL'ESAME ED EVENTUALE CRONOSTORIA DEL PAZIENTE ED ETICHETTATO CON NOME,COGNOME,ETA DEL PAZIENTE ESUCCESSIVAMENTE CATALOGATO CON NUMERO DI ACCETTAZIONE.

10. PRONTUARIO ED ELENCO ESAMI CONTABILI

Disponibili per consultazione presso l'accettazione