

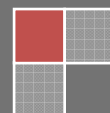


# CARTA DEI SERVIZI

**Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati**  
**SPOKE - D'ARENA s.r.l.**  
**HUB - D'ARENA s.r.l.**

Strada Garibaldi, 25/C-F 84078 Vallo della Lucania (Sa)

Revisionata e pubblicizzata in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 2005 e alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI



# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

## 1. PREMESSA

Il decreto legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi".

Lo 'schema generale di riferimento', per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art. 28.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

La Regione Campania con deliberazione n. 2100 del 31.12.2008, che istituisce l'Osservatorio per la promozione della Carta dei Servizi, identifica la Carta stessa come sistema di garanzia e di qualità del servizio, che vede come momento essenziale la partecipazione ed il controllo da parte del cittadino. Con successivo DD n. 39 del 4.3.2009 è stato istituito un Comitato regionale con funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio.

Costituiscono obiettivi delle presenti linee guida lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della carta a conoscenza di tutti i soggetti interessati.

La Carta dei servizi configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

L'Azienda si impegna ad individuare nel proprio bilancio un capitolo dedicato alle spese complessive per la comunicazione ed informazione pubblica (percentuale non inferiore al 2% delle risorse generali come da direttiva Ministero Funzione pubblica del 7 febbraio 2002) dove si vanno ad allocare le spese per realizzazione e diffusione della "Carta dei Servizi".

La Carta dei servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, consente al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il Personale, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

La salute è un bene fondamentale della nostra collettività ed è da intendersi nel suo significato più ampio di benessere complessivo dell'individuo. Il diritto alla salute si traduce nell'assicurare i livelli essenziali e uniformi di assistenza nel rispetto dei principi della dignità e del bisogno di salute dell'individuo, dell'equità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure.

La carta dei servizi vuole essere un valido aiuto per far conoscere i servizi e l'organizzazione del Laboratorio, ovvero il suo punto prelievi e il suo centro HUB di analisi campioni di riferimento e per facilitare anche i compiti di tutto il personale.

Il Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

## 2. I PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITÀ'

La presente "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. ed il suo centro HUB di riferimento.

Per poter raggiungere l'obiettivo prioritario della sua politica: il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela il Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che il Laboratorio rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza. L'adozione della carta dei servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini garantendo l'applicazione e la verifica degli impegni che l'amministrazione assume in tema di:

**EGUAGLIANZA:** parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica;

**IMPARZIALITÀ:** garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;

**CONTINUITÀ:** assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzioni temporali improprie;

# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

**DIRITTO DI SCELTA:** libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;

**PARTECIPAZIONE:** garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;

**EFFICACIA, EFFICIENZA:** garantire che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni.

La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma vuole consentire un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta.

## 3. OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono :

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

## 3.1 IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

### 3.1.1 DIRITTI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;
- essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

### 3.1.2 DOVERI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Laboratorio considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi nonché delle modalità di preparazione al prelievo.

#### **4. PROGETTO CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi può anche scomporsi in opuscoli e guide con diffusione differenziata a seconda dei destinatari ed oltre che essere uno strumento definito rappresenta una modalità di organizzazione e di attività del Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. In tal senso viene superata la visione statica della Carta intesa come semplice documento ed è invece predisposto un "Progetto Carta dei Servizi " nel quale si esplicita (oltre che l'adozione della Carta) la programmazione e le modalità di realizzazione di tutte le attività connesse. In tal senso si adeguano sia gli atti aziendali sia che le dotazioni organiche e vengono previsti appositi finanziamenti.

**Le fasi fondamentali di tale progetto riguardano:**

- ④ l'individuazione della struttura organizzativa responsabile della stesura della Carta
- ④ la partecipazione
- ④ la predisposizione della carta
- ④ la comunicazione della carta
- ④ il sistema di monitoraggio e verifica dei risultati
- ④ le modalità di riprogettazione

**In essa sono inserite informazioni rispetto a:**

- ④ la presentazione della struttura, i principi fondamentali, i diritti dell'utente;
- ④ le informazioni sulle strutture, sui luoghi di erogazione, gli ambiti territoriali;
- ④ i servizi forniti, le prestazioni erogate, tempi di attesa, modalità di accesso alle prestazioni con luoghi, giorni, orari, strutture;
- ④ gli standard di qualità, gli impegni ed i programmi di miglioramento;
- ④ i meccanismi di tutela e verifica.

#### **4.1 L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI**

Il Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. ha sede operativa alla Strada Garibaldi 25/C-F . L'accesso alla struttura è libero, senza prenotazione, dove sono state abbattute le barriere architettoniche ed è dotato di parcheggio privato per chi accede alla struttura con il proprio automezzo.

È una struttura moderna, dotata di ampi e confortevoli ambienti, aderenti alle leggi vigenti in materia di requisiti strutturali, tecnici, organizzativi. Il personale, motivato ed efficiente, è altamente qualificato. I tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni di accettazione e prelievo sono ridotti al minimo grazie alle tre sale prelievo e al numero del personale in linea con le esigenze di lavoro; mentre i tempi di attesa della refertazione sono, nella maggioranza delle prestazioni, con consegna il pomeriggio nella stessa giornata del prelievo o comunque on-line sul sito [www.laboratoriodarena.it](http://www.laboratoriodarena.it) dalle ore 17.

I pagamenti per le prestazioni eseguite per i clienti privati o non esenti può essere effettuato in contanti, BANCOMAT o CARTA di CREDITO, all'atto dell'accettazione o alla consegna del referto.

Il punto prelievi affida al centro di analisi cliniche HUB-D'arena s.r.l. l'analisi dei campioni all' HUB sito in Strada Garibaldi 25/C-F Vallo delle Lucania (Sa). In questo specifico caso i campioni biologici non subiscono nessun trasposto essendo il centro prelievi ubicato nella stessa sede del centro di analisi HUB; dopo il prelievo in campioni vengono trasferiti all'area pretrattamento campioni attraverso l'uso dei montacarichi interni.

Il responsabile del laboratorio è il dott. GIOVANNI D'ARENA. il Laboratorio nella sua interezza (HUB+SPOKE) è modulato su una superficie di oltre 700 mq. su 4 livelli con scale ed ascensore di comunicazione. fornita di attrezzature dell'ultima generazione, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, opera da circa 40 anni nel proprio settore di competenza.

Il centro HUB - D'ARENA s.r.l. è strutturato come Laboratorio generale di base con settori specializzati di:

**CHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA  
MICROBIOLOGIA E SIEROIMMUNOLOGIA  
EMATOLOGIA  
GENETICA ED ANALISI CON PCR  
CITOISTOPATOLOGIA**

# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

Il centro HUB - D'ARENA s.r.l. classificato di 4° livello ai sensi della D.G.R.C. 377/98 e successive modifiche e integrazioni, opera seguendo il miglioramento continuo della propria qualità tecnica, scientifica e strumentale, per rendere un servizio sempre più veloce e completo.

Il Laboratorio garantisce un servizio pronto ed efficace agli utenti; collabora e offre consulenze tecniche e scientifiche ad enti, ospedali ed enti di ricerca e quotidianamente esegue esami per cittadini di almeno 50 Comuni della Campania e per alcuni comuni della Calabria e della Basilicata.

## • Diffusione di dati e informazioni tecniche

Il Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. fornisce ai clienti, che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti mediante l'indicazione sul referto dei metodi impiegati per l'esecuzione delle analisi e i valori di riferimento, annotando, se necessario, possibili interferenze sulla riproducibilità dei dati.

Il punto Spoke è dotato di apposito responsabile che fornisce l'assistenza all'utenza..

## • Gestione e risoluzione delle contestazioni

Il Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. assicura, la presa in considerazione di ogni contestazione valutandone la legittimità e proponendone le risoluzioni con comunicazione alla propria clientela.

## ORGANIZZAZIONE GENERALE

È di seguito rappresentato l'organigramma nel quale sono rappresentate le funzioni specifiche del punto prelievi SPOKE D'Arena s.r.l. e del centro analisi HUB

<b>Punto prelievi SPOKE</b>	<b>MANSIONE</b>
dr. GIOVANNI D'ARENA	Direttore Tecnico
dr. VITTORIO RUBANO	Biologo collaboratore, addetto ai prelievi
dr.ssa ADA ARENA	Biologo collaboratore, addetto ai prelievi
dr. AGOSTINO RUBANO	Medico Addetto ai prelievi
inf. ANNA CRISTINA DI MARTINO	infermiera Addetta ai prelievi
sig.ra CINZIA SACCOMANNO	Responsabile accettazione
sig.ra TIZIANA CAMMAROSANO	Responsabile accettazione
sig.ra ANTONIETTA BIANCO	Add. Attività amministrative
sig.ra ANNA MARIA MANNA	Addetta pulizia
sig.ra ANNA SORRENTINO	Addetta pulizia
Sig.ra CARBONE FRANCESCA	Addetta pulizia
Sig. MONIKA ANNA BURDAK	Addetta pulizia
sig. VINCENZO D'AMATO	Add. Attività amministrative
APOLITO ORIETTA	infermiera Addetta ai prelievi
MANGARELLI DANIELA	infermiera Addetta ai prelievi
CARDINALI DARIO	infermiere Addetta ai prelievi
<b>Centro analisi HUB</b>	<b>MANSIONE</b>
dr.ssa ADA ARENA	Biologo collaboratore, Responsabile chimica clinica e tossicologia
dr.ssa COSTANTINO ROSANNA	Biologo collaboratore, Responsabile del laboratorio di base e settore

# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

	microbiologia, sierologia
dr.ssa ROSANNA MONZO	Biologo collaboratore, Responsabile settore di ematologia
dr. VITTORIO RUBANO	Biologo collaboratore, Responsabile del settore Genetica e Biologia Molecolare
dr. GIOVANNI RIZZO	Biologo collaboratore, Responsabile settore Citoistopatologia e biologo collaboratore Ematologia
sig.ra SABATINA GREGORIO	Tecnico di laboratorio di base e citoistopatologia
dr.ssa ANTONIETTA BIANCO	Tecnico di laboratorio settore chimica clinica e tossicologia
dr.ssa ANNA INFANTE	Tecnico di laboratorio settore microbiologia e sierologia
dr.ssa KATIA RE	Tecnico di laboratorio settori ematologia e genetica ed analisi con PCR e biologia molecolare
sig.ra SILVIA CORREALE	Responsabile accettazione
sig. ANTONIO CAIRONE	Addetto accettazione
Sig. VINCENZO D'AMATO	Add. Attività amministrative
sig.ra ANNA SORRENTINO	Addetta pulizia
sig.ra ANNA MARIA MANNA	Addetta pulizia
Sig.ra CARBONE FRANCESCA	Addetta pulizia

**Per quanto attiene ai Medici, Biologi e professionisti in forza alla D'Arena s.r.l. sono dotati di titoli di studio abilitanti alla professione/mansione da loro esercitata.**

## 5. PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

La Direzione, avvalendosi del contributo delle Associazioni di Volontariato e delle articolazioni aziendali, definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella Carta dei Servizi il punto prelievi SPOKE ed il suo centro HUB di riferimento esplicitano gli impegni che assumono nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale ( LR n. 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" – DGRC n. 880/2006 e DGRC n. 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa").

Il Laboratorio HUB, referta gli esami in giornata per il 98% della richiesta che pervengono entro le ore 12,00 ed il punto prelievi SPOKE assume impegni per la consegna del referto lo stesso giorno dell'esecuzione del prelievo dalle ore 17,00 in poi sia on-line che cartaceo con consegna in accettazione.

Il Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. monitora il servizio offerto con interviste e questionari, è attenta alle esigenze degli utenti ed offre ampia garanzia per i servizi offerti ai cittadini.

La Carta dei Servizi in accordo a quanto previsto dalla Regione Campania adotta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- ④ prevenzione
- ④ accesso garantito per tutti
- ④ informazione
- ④ consenso informato
- ④ libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
- ④ privacy e confidenzialità
- ④ rispetto del tempo del paziente
- ④ individuazione di standard di qualità

# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

- sicurezza dei trattamenti sanitari
- innovazione e costante adeguamento
- iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
- personalizzazione del trattamento
- sistema del reclamo
- procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vengono individuati gli indicatori e fissati gli standard, conformi agli indicatori e agli standard, desumibili da atti regolamentari nazionali o regionali, se esistono:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità, puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

Il Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. in ottemperanza all'art.14 del D.Lgs. 502/1992, al DPCM del 19 Maggio 2005 alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA ha definito la presente carta dei servizi al fine di assicurare:

- **il rispetto degli obiettivi per la qualità**
- **la piena informazione dei cittadini-utenti sui servizi offerti**
- **la valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi**
- **la tutela del diritto al reclamo dei cittadini-utenti**
- **rispetto delle normative**

## 5.1 RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La Carta dei Servizi è uno strumento per avvicinare gli utenti alle attività del Laboratorio Analisi Cliniche, tutelarli da eventuali inadempienze e garantire la qualità dei servizi;

Il Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti esterni.

A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:

- rispettare le richieste contrattuali dei committenti
- focalizzare la propria attenzione sulle esigenze del personale dipendente, dei collaboratori e dei clienti
- conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità
- formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità aziendale.

Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

- ottenere la completa soddisfazione dei clienti interni ed esterni
- aumentare il livello di coinvolgimento del personale
- migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione dei costi della non qualità
- minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali

## 5.2 PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

### 5.2.1 ATTIVITÀ

I servizi che il Punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. eroga sono: l'assistenza ai clienti e le prestazioni Analisi Cliniche del centro HUB, nei modi e nei tempi stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

L'elenco delle prestazioni, fornite dal centro HUB, sono riportate nell'elenco delle prestazioni e, in tale elenco, vengono specificati anche i prezzi e i tempi di consegna.

### 5.2.2 ASSISTENZA

# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

L'assistenza è il supporto tecnico che il Laboratorio Analisi Cliniche D'ARENA s.r.l. assicura ai propri clienti (direttamente o tramite gli operatori) e consiste in:

- Assistenza diretta al cliente
- Assistenza sulla raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici
- Assistenza sui referti
- Prelievi a domicilio
- Informazioni e comunicazioni al cliente

**Il punto prelievi SPOKE D'ARENA s.r.l. supportato dal centro HUB del consorzio di riferimento offre i seguenti servizi agli utenti:**

PRESTAZIONI/SERVIZI OFFERTI	
<ul style="list-style-type: none"><li>PRESTAZIONI DI LABORATORIO ANALISI CLINICHE</li><li>PRELIEVO VENOSO/MICROBIOLOGICO PRESSO LE SEDI E A DOMICILIO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>ESAMI DI LABORATORIO DI BASE</li><li>ESAMI DI CHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA</li><li>ESAMI MICROBIOLOGICI E SIEROIMMUNOLOGICI</li><li>ESAMI EMATOLOGICI</li><li>ESAMI DI GENETICA CON ANALISI PCR</li><li>ESAMI DI ISTOCITOPATOLOGIA</li></ul>

Per rarissime tipologie di esami il Laboratorio Analisi Cliniche D'ARENA s.r.l. si avvale della consulenza di altri centri esterni qualificati, con le modalità previste dalla legislazione vigente sul service.

## I SERVIZI SONO OFFERTI NEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

**NELLA SEDE DI VALLO DELLA LUCANIA:**

**DAL LUNEDI' AL VENERDI' ESCLUSO I FESTIVI DALLE ORE 07,00 ALLE ORE 19,00**

**L'ACCETTAZIONE PAZIENTI ED I PRELIEVI VENGONO EFFETTUATI**

**DAL LUNEDI' AL VENERDI' ESCLUSO I FESTIVI DALLE ORE 07,00 ALLE ORE 12,00 E IN CASO DI ESIGENZE ANCHE IN ORARI DIVERSI**

**IL RITIRO REFERTI ED I SERVIZI DI SEGRETERIA SONO EFFETTUATI**

**DAL LUNEDI' AL VENERDI' ESCLUSO I FESTIVI DALLE ORE 07,00 ALLE ORE 19,00**

Il listino prezzi per tutte le tipologie di esami in convenzione ASL si attiene a quanto definito nel BURC vigente ed è a disposizione degli utenti, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione e sul nostro sito internet [www.laboratoriodarena.it](http://www.laboratoriodarena.it)

Per i prezzi per prestazioni privati esiste un apposito listino messo a disposizione del cliente su richiesta in sala accettazione dall'operatore.

I referti, consegnati entro le 17,00 dello stesso giorno del prelievo ad eccezione di esami che richiedono tempi tecnici diversi, vengono stampati all'atto del ritiro; la consegna viene effettuata dal servizio di accettazione negli orari di apertura. I pazienti del punto prelievo hanno la possibilità di visionare e stampare il referto da casa tramite PC o da cellulare, richiedendo all'atto dell'accettazione l'ID e la password per l'accesso all'area clienti riservata sul nostro sito internet [www.laboratoriodarena.it](http://www.laboratoriodarena.it)

## 5.3 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

### 5.3.1. PREPARAZIONE DEGLI UTENTI AGLI ESAMI

Nella sala accettazione del punto prelievi D'arena s.r.l. è affissa la procedura di preparazione degli utenti agli esami. Consigli sui comportamenti dei pazienti prima di effettuare le analisi vengono forniti anche, a richiesta, dal servizio assistenza clienti, presente per tutte le ore di apertura.



# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

## RACCOLTA DELLE URINE SEMPLICI

Per l'esame completo l'utente raccoglie un campione delle prime urine del mattino, salvo diversa indicazione del medico curante; il campione va raccolto scartando il primo getto, bisogna utilizzare appositi contenitori monouso con tappo auto sigillante in vendita in farmacia o forniti direttamente dal laboratorio; il campione d'urina può essere raccolto anche direttamente in laboratorio

### QUI DI SEGUITO VENGONO RIPORTATI I COMPORTAMENTI CHE I PAZIENTI DEVONO TENERE:

🕒 **A CIRCA 10 ORE ANTECEDENTI IL PRELIEVO** - alimentarsi come di consueto - : la fase preanalitica non deve creare condizioni particolari, altrimenti i dati non rispecchiano la realtà di tutti i giorni.

🕒 **NEI 15 MINUTI PRECEDENTI IL PRELIEVO** è bene sedersi e rilassarsi. Questo breve periodo di attesa permette di stabilizzare la circolazione del sangue e la concentrazione delle sostanze in esso presenti.

## RACCOLTA DELLE URINE DELLE 24 ORE

E' consigliabile rivolgersi al personale del laboratorio per precise indicazioni sulla procedura da seguire.

Per la raccolta delle urine delle 24 ore si deve:

Eliminare l'urina della prima minzione del primo giorno e annotare l'ora.

Raccogliere tutta l'urina emessa durante la giornata, compresa quella della notte e quella della prima minzione del secondo giorno alla stessa ora del primo giorno.

Bisogna utilizzare appositi contenitori monouso con tappo auto sigillante in vendita in farmacia o forniti direttamente dal laboratorio. L'urina durante la raccolta va tenuta in luogo fresco e al riparo dalla luce.

Appena terminata la raccolta consegnare il contenitore al Laboratorio.

## RACCOLTA DELLE URINE PER URINOCULTURA

L'urina va raccolta in un contenitore sterile che potrà essere ritirato presso il laboratorio o acquistato in farmacia. E' consigliabile effettuare la prova con la prima urina del mattino, seguendo questo procedimento :

Lavare e sciacquare accuratamente gli organi genitali.

Scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie.

Raccogliere l'urina seguente direttamente nel contenitore facendo attenzione a non toccarlo nelle parti interne.

Scartare l'ultimo getto di urina.

Richiudere il contenitore ermeticamente e portarlo subito in laboratorio.

Se il paziente è in cura antibiotica, è necessario effettuare l'esame non prima di 3/5 giorni dalla sospensione della terapia antibiotica.

## COPROCULTURA

Le feci vanno raccolte in appositi contenitori forniti dal laboratorio o in vendita in farmacia. E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora questo non fosse possibile possono essere consegnate feci del giorno precedente conservate opportunamente in frigorifero.

## RICERCA DEL SANGUE OCCULTO

La procedura è identica a quella della coprocultura. Non è necessario seguire una dieta priva di carne.

## RICERCA PARASSITI E LORO UOVA NELLE FECI.

Il campione deve essere freschissimo, in quanto i processi fermentativi che si sviluppano nel materiale fecale emesso tendono a distruggere i parassiti e le loro uova nel volgere di 2-3 ore dall'emissione.

## RICERCA DEGLI OSSIURI (SCOTCH-TEST)

Occorre tenere presente che mentre gli ossiuri, piccoli e bianchi, sono ben visibili ad occhio nudo, le loro uova non si ritrovano nelle feci, poiché la femmina esce dall'orifizio anale durante il sonno, per deporre all'esterno le uova. Il test prevede l'applicazione di un pezzo di nastro adesivo trasparente sull'orifizio anale, supportato da un abbassalingua e poi attaccato direttamente su un apposito vetrino e consegnato dal laboratorio. Il personale del fornirà materiale e

# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

spiegazioni sulle modalità di allestimento dei preparati. E' possibile eseguire l'esame direttamente in laboratorio.

## RACCOLTA DEL LIQUIDO SEMINALE

Prima della raccolta del liquido seminale il paziente deve osservare un periodo di astinenza sessuale non superiore a 5 giorni e non inferiore a 3 giorni. Se il liquido seminale serve per un esame culturale, non è necessario osservare il periodo di astinenza ma è opportuno effettuare accurata pulizia dei genitali al fine di evitare contaminazioni esterne. Il campione va raccolto in laboratorio in apposito contenitore sterile ed essere immediatamente consegnato all'analista.

## ESAMI DI MATERIALE ORGANICO O DI TAMPONI

Nel caso di materiale organico o di tamponi, il paziente, dopo l'accettazione, consegna il contenitore al responsabile della sala prelievo. Controlla l'adeguatezza del contenitore utilizzato, la giusta quantità e la tipologia del materiale organico consegnato, il rispetto di eventuali condizioni di trasporto e di temperatura.

## 5.4 RICONOSCIMENTO DEGLI UTENTI

Per tutte le tipologie di utenza, terminate le fasi preliminari sopra descritte, al ricevimento della richiesta il responsabile accettazione registra nel sistema informatico tutti i dati necessari all'elaborazione automatica ed alla successiva stampa della richiesta cliente completa che riporta le seguenti informazioni:

- ④ Generalità del cliente e codice storico e indirizzo
- ④ Esami richiesti
- ④ Eventuali autorizzazioni
- ④ Costo delle prestazioni ed eventuali modalità di pagamento (per clientele private)
- ④ Data di stipula del contratto consenso al trattamento dei dati personali (legge 196/03)
- ④ Nome del medico curante
- ④ Distretto di appartenenza e trattamento economico

Stampa in duplice copia la ricevuta, la firma per conto della direzione e la sottopone al paziente, che firma anche per autorizzazione al trattamento dei dati e, se cliente privato, versa l'acconto concordato e ritira la fattura.

La ricevuta di accettazione riporta l'eventuale delega al ritiro degli esami, nel caso in cui il paziente non ritiri personalmente gli esami. La persona delegata presenta per il ritiro la ricevuta di accettazione con la delega, controfirmata dal paziente

Il punto prelievi D'arena s.r.l. distingue i pazienti in tre fasce di utenza, e per ognuna di queste fasce, si segue una specifica procedura di riconoscimento degli utenti:

- ④ pazienti ESENTI S.S.N
- ④ pazienti NON ESENTI
- ④ pazienti PRIVATI

Gli assistiti sono tenuti al pagamento di una quota fissa di 10 euro sulla ricetta in aggiunta a quella già dovuta. Per gli assistiti esenti la quota fissa è di 5 euro per ricetta. Sono esonerati dal pagamento della quota le categorie di esenzione E 02 – 03 – 04 – 05.

### 5.4.1 PAZIENTI ESENTI S.S.N.

L'utente si presenta al laboratorio con una prescrizione medica, redatta su apposito modello/impegnativa predisposto dalla A.S.L., compilata dal medico prescrittore.

Al ricevimento della richiesta dell'utente il responsabile accettazione:

- ④ Valuta se il laboratorio è autorizzato ed in grado di eseguire gli esami contenuti in prescrizione.
- ④ Verifica che non siano trascorsi più di 30 giorni dalla prescrizione; in caso contrario invita l'utente a farsi rifare la prescrizione ritornando in laboratorio per l'esecuzione della prestazione.

# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

- 📄 Verifica che il numero massimo degli esami prescritti non superi il limite di 8 per impegnativa, nel caso contrario l'utente sceglie se pagare come privato gli esami eccedenti o ritornare dal medico per farsi prescrivere gli esami su più impegnative e quindi ritornare al laboratorio per l'esecuzione della prestazione.
- 📄 Si accerta dell'identità del paziente e riporta sul retro dell'impegnativa gli estremi del documento.

**L'utente, al momento della presentazione della richiesta, è informato sul rispetto del nuovo regolamento privacy DGPR (Reg. EU 679/16).**

È richiesto agli utenti il consenso informativo

A questo punto a secondo del tipo di esenzione si seguono iter differenti:

- 📄 **Pazienti esenti per patologia o invalidi:** Vanno identificati, firmano l'impegnativa, si procede all'accettazione e successivo prelievo.
- 📄 **Pazienti esenti per reddito o disoccupati:** Verifica della categoria di esenzione (EO1, EO2, eccetera) riportata nelle apposite caselle sull'impegnativa dal medico proscrittore, si procede all'identificazione, firma e successivo prelievo.
- 📄 **Pazienti esenti per età da 0 a 6 anni:** L'addetto all'accettazione fa firmare la prescrizione da un genitore o di chi ne fa le veci riportando gli estremi del documento di identificazione sul retro della ricetta. Il personale in accettazione è tenuto a fornire tutte le informazioni relative agli esami richieste dai clienti.

### **Esenzione ticket per donne in gravidanza**

L'esenzione è limitata alle prestazioni previste dal D.M. 10-09.98: Tutela della maternità.- L'esenzione per gravidanza è ottenibile se muniti del tesserino rilasciato dai Servizi della ASL (es. Consultori familiari) della ASL. Il tutto riportato in ricetta dal medico curante.

### **Esenzione per reddito e/o per fasce di età**

È esenzione totale e riguarda:

- Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro nell'anno fiscale precedente
- Disoccupati e loro familiari a carico, con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro (incremento a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico)
- Titolari di assegno (ex pensione) sociale, e loro familiari a carico
- Titolari di pensioni al minimo, con più di 60 anni e loro familiari, con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico.-

Il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket, per fasce di età e/o per reddito (il reddito va inteso lordo ed è riferito all'anno fiscale precedente) deve essere autocertificato dal cittadino (o in caso di impossibilità da un suo familiare) sul retro della ricetta e al momento della fruizione delle prestazioni.-

Il termine "disoccupato" è riferito esclusivamente al cittadino che abbia cessato per qualunque motivo (licenziamento, dimissioni, cessazione di un rapporto a tempo determinato) un'attività di lavoro dipendente e sia iscritto all'Ufficio del lavoro in attesa di nuova occupazione.-

### **Esenzione per invalidità**

L' esenzione totale riguarda:

- Invalidi di guerra titolari di pensione diretta vitalizia dalla 1a alla 5a categoria
- Invalidi civili al 100%
- Invalidi civili superiori ai 2/3
- Minori di 18 anni con indennità di frequenza o di accompagnamento (legge 289/90)
- Ciechi e sordomuti
- Grandi invalidi per servizio 1a categoria invalidi per servizio dalla 2a alla 5a categoria
- Grandi invalidi per lavoro
- Invalidi di lavoro con riduzione della capacità lavorativa superiore ai 2/3 (dal 67% al 100%)

Esenzione limitata alle prestazioni correlate alla patologia o status:

- Invalidi di guerra dalla 6a alla 8a categoria
- Invalidi di lavoro con riduzione della capacità lavorativa inferiore ai 2/3
- Invalidi per servizio dalla 6a alla 8a categoria
- Infortunati sul lavoro, cittadini affetti da malattie professionali

Il tesserino di esenzione del ticket per invalidità (tesserino giallo a validità annuale) viene rilasciato presso gli appositi sportelli A.S.L. dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido, del codice fiscale, del documento di iscrizione al S.S.N. e della documentazione inerente la specifica patologia.-

### **Esenzione per patologie croniche e/o invalidanti**

Esenzione limitata alle prestazioni correlate alla patologia o status, riguarda cittadini riconosciuti affetti da particolari patologie croniche ai sensi del D.M. 28.05.99 n. 329.

Il Tesserino di esenzione ticket per i cittadini affetti da patologie croniche e/o invalidanti (tesserino giallo a validità annuale), viene rilasciato presso gli sportelli A.S.L. presentando: documento di identità valido, codice fiscale, Documento di iscrizione al S.S.N., certificazione specialistica, attestante la patologia, rilasciata da strutture sanitarie pubbliche o accreditate (presidi ospedalieri o poliambulatori)

### **Esenzione ticket per patologie rare**

Esenzione limitata a: indagini finalizzate all'accertamento delle malattie rare e indagini genetiche sui familiari dell'assistito, eventualmente necessarie per la diagnosi di malattia rara di origine genetica, effettuate presso i presidi della Rete; tutte le prestazioni appropriate ed efficaci per il trattamento ed il monitoraggio della malattia già accertata e per la prevenzione degli ulteriori aggravamenti. Cittadini riconosciuti affetti da malattie rare.

Il tesserino di esenzione ticket per i cittadini affetti da patologie rare (tesserino giallo a validità annuale) viene rilasciato a vista, presso gli sportelli A.S.L. presentando la seguente documentazione: documento di riconoscimento valido, codice fiscale, documento d'iscrizione al S.S.N., certificazione rilasciata dei Centri della rete per le malattie rare o da strutture sanitarie pubbliche o accreditate.-

### **Altre esenzioni**

- Cittadini affetti da HIV o sospetti di esserlo, (cittadini danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati)- esenzione limitata alle prestazioni correlate alla patologia o status
- Donatori di sangue – esenzione limitata alle prestazioni connesse alle attività di donazione
- Donatori di organi e tessuti – esenzione limitata alle prestazioni connesse alle attività di donazione e alle prestazioni finalizzate al controllo della funzionalità dell'organo residuo
- Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata e deportati dai campi di sterminio – esenzione totale
- Cittadini sottoposti a restrizione delle libertà (D.lgs. n. 230 del 22.06.99) – esenzione totale
- Giovani al di sotto dei 18 anni che si avviano all'attività sportiva agonistica nelle società dilettantistiche – esenzione limitata all'accertamento dei requisiti d'idoneità
- Prevenzione dei tumori femminili e del colon – retto – prevenzione dei tumori in età giovanile in soggetti a rischio (+ di 45 anni) (L. n. 388 del 23.12.2000) – esenzione limitata alle prestazioni correlate alla patologia o status
- Cittadini esenti per malattie croniche e rare che devono essere inseriti nelle liste d'attesa per il trapianto – esenzione limitata alle prestazioni necessarie all'iscrizione nelle liste d'attesa

### **Decreto legge n. 98 del 15 luglio 2011**

#### **Nuovi ticket**

A partire dalla data di entrata in vigore del provvedimento vengono introdotti i seguenti ticket:

10 euro - Specialistica e diagnostica (visite specialistiche e analisi mediche, da cui sono esenti gli anziani e gli affetti da particolari patologie)

25 euro - Codice bianco al pronto soccorso

10 euro - Facoltativo per le regioni sulle ricette

Le regioni (che già hanno applicato forme di compartecipazione per queste prestazioni) possono evitare l'applicazione dei ticket mediante il ricorso a fondi propri o ad altre differenti forme di compartecipazione.-

Saranno le regioni che presentano situazioni di disavanzo a dare applicazione ai ticket, mentre quelle "virtuose" si avvarranno di mezzi propri, facendo risparmiare i cittadini.-

### **Le Tipologie di esenzione per reddito da riportare nella ricetta sono le seguenti:**

(ai sensi dell'art. 8 comma 16 della legge 537/1993 e successive modificazioni ed integrazioni)

**E01** = Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni appartenente ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 36.151,98 euro.-

**E02** = Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,00 euro per ogni figlio a carico.-

**E03** = Titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico.-

**E04** = Titolari di pensione al minimo, di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,00 euro per ogni figlio a carico.-

### **DAL 1 GENNAIO 2013 ENTRANO IN VIGORE LE ESENZIONI REGIONALI**

**E13:** lavoratori in Cassa Integrazione Guadagni straordinaria, in Cassa Integrazione Guadagni in deroga, in contratto di solidarietà difensivo, in mobilità, e loro familiari a carico, con una retribuzione, comprensiva dell'integrazione salariale o indennità, non superiore ai massimali mensili previsti dalla Circolare INPS n. 20 dell'8.2.2012.

I cittadini interessati a queste nuove esenzioni sono tenuti ad autocertificarsi presso l'ASL di competenza territoriale che rilascerà la relativa attestazione.

Non sono modificate le altre esenzioni, sia regionali che nazionali. In particolare permane l'esenzione E02, relativa a disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito lordo complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico. Si ricorda che l'autocertificazione perde immediatamente validità al cessare delle condizioni in essa dichiarate. Si precisa che saranno svolti i dovuti controlli sulla veridicità delle dichiarazioni presentate dai cittadini.

#### **Elenco delle esenzioni totali ticket**

**C01:** Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art.6 comma1 lett.d del D.M.01.02.1991)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**C02:** Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art.6 comma1 lett.d del D.M.01.02.1991)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**C03:** Invalidi civili con riduzione della capacità lavorativa >2/3- dal 67% al 99% di invalidità (ex art.6 comma 1 lett.d del D.M.01.02.1991)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**C04:** Invalidi civili < di 18anni con indennità di frequenza ex artt.1 Legge n.289/90 (ex art.5 comma 6 del D.Lgs n.124/98)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**C05:** Ciechi assoluti o con residuo visivo non superiore ad un decimo ad entrambi gli occhi - con eventuale correzione - riconosciuti dall'apposita Commissione invalidi Ciechi Civili - ai sensi dell'art.6 comma 1 lett.f del D.M.01.02.1991

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**C06:** Sordomuti (da intendersi coloro che sono colpiti da sordità dalla nascita o prima dell'apprendimento della lingua parlata)-ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. f del D.M. 01/02/1991(ex art. 7 Legge n. 482/68 come modificata dalla Legge n. 68/99)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**E01:** Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**E02:** Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

**E03:** Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

**E04:** Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A.

**F01:** Prestazioni a favore dei detenuti ed internati (ex art. 1 comma 6 del D.Lgs 22/06/1999, n.230)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche

**G01:** Invalidi di guerra appartenenti alla categoria dalla 1<sup>a</sup> alla 5<sup>a</sup> titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art.6 comma1 lett. a del D.M.01.02.1991)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A. Tutti i cittadini in questa categoria hanno inoltre diritto di ritirare gratuitamente i medicinali appartenenti alla classe C su prescrizione del medico che ne attesti la comprovata utilità.

**L01:** Grandi invalidi del lavoro – dall'80% al 100% di invalidità (ex art.6 comma 1 lett. B del D.M.01.02.1991)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**L02:** Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa >2/3- dal 67% al 79% di invalidità (ex art.6 comma 1 lett. b del D.M.01.02.1991)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci.

**S01:** Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1<sup>a</sup>cat.- titolari di specifica pensione (ex art.6 comma1 lett. c del D.M.01.02.1991)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**S02:** Invalidi per servizio appartenenti alla cat. dalla 2<sup>a</sup> alla 5<sup>a</sup> (ex art.6 comma1 lett. c del D.M.01.02.1991)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A

**V01:** Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. n.302/90; art. 5 comma 6 del D.Lgs. 124/1998); vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità < 80% e loro familiari (ex art. 9 della l. 206/2004), vittime del dovere e familiari superstiti (ex. DPR 7luglio 2006, n. 243)

Esenzione per tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e le altre prestazioni specialistiche e per tutti i farmaci di classe A. Tutti i cittadini in questa categoria hanno inoltre diritto di ritirare gratuitamente i medicinali appartenenti alla classe C su prescrizione del medico che ne attesti la comprovata utilità.

#### **5.4.2 NON ESENTI**

Vengono definiti pazienti fuori fascia quelli che pagano un importo massimo di € 56,15 (46,15 se con codice di esenzione E-05) di ticket ad impegnativa. In particolare se il costo è inferiore a € 46,15 pagano l'intero importo, come ticket, alla presentazione di prescrizione medica; se invece il costo degli esami è superiore a € 46,15 pagano solo questa somma ad impegnativa. L'iter in accettazione segue le stesse modalità di quello dei pazienti A.S.L.

#### **5.4.3 PAZIENTI PRIVATI**

Vengono definiti pazienti privati quelli che si presentano al laboratorio con prescrizione medica su carta non da SSN. L'iter in accettazione segue le stesse modalità di quello dei pazienti A.S.L., con la sola eccezione che è riportato l'importo totale da pagare o che deve essere versato a ritiro referto.

Il responsabile accettazione, terminata l'accettazione, invia il paziente alla sala prelievo dove si etichettano le provette, si esegue il prelievo e si inviano i campioni all'area di pretrattamento; se il prelievo è esibito, i campioni ritenuti idonei vengono etichettati ed ugualmente immessi nell'iter di analisi. Sull'etichetta sono riportati i seguenti dati: nome e cognome del paziente, data, età, numero progressivo del giorno, codici degli esami in sigla.

### **5.5 GESTIONE ESAME LABORATORIO D'ANALISI**

Gli esami vengono eseguiti dai tecnici di laboratorio, dai biologi e/o dal D.T. del punto prelievi del centro HUB e prevedono le seguenti fasi:

- ④ Prelievo
- ④ Esecuzione analisi
- ④ Controllo bontà esecuzione dell'esame, refertazione esame, validazione ed imbustamento (se richiesto)
- ④ Consegna referto

#### **5.5.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ**

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- ④ tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti;

- ④ semplicità delle procedure;
- ④ orientamento, accoglienza, informazione sui servizi;
- ④ organizzazione dei servizi e loro adeguatezza;
- ④ comfort, pulizia, attesa;
- ④ comportamento degli operatori;
- ④ completezza e chiarezza dell'informazione;
- ④ attenzione alle esigenze degli utenti;
- ④ privacy (DGPR - Reg. EU 679/16).

#### 5.5.2 I CONTROLLI QUALITÀ

Nel nostro laboratorio HUB D'arena s.r.l. vengono effettuati controlli di qualità intralaboratorio (interno) e controlli di qualità interlaboratorio (esterno).

Il controllo di qualità interno comprende quei programmi organizzati per proprio conto e che vengono applicati ogni giorno, in quanto consentono di stabilire con immediatezza se gli errori casuali rientrano nei limiti accettabili precedentemente stabiliti o se agli errori casuali si sono aggiunti errori sistematici. Quando gli errori rimangono nei limiti prestabiliti e ritenuti accettabili si dice che il sistema è sotto controllo.

Con il CQI si può accertare, oltre alla precisione, anche l'accuratezza dei risultati. Per il controllo dell'accuratezza vengono impiegati sieri di controllo liofilati normali e patologici con concentrazioni note dei vari costituenti, già disponibili in commercio. Ogni giorno vengono inseriti i sieri di controllo nella serie dei campioni da esaminare, si verifica l'entità degli scostamenti dal valore indicato come "esatto" e si accerta se questi rientrano nei limiti indicati dalle ditte produttrici dei sieri e corrispondenti generalmente al valore medio +/- 2 deviazioni standard (s).

La valutazione della precisione si ha mediante la determinazione della deviazione standard di una serie di risultati analitici effettuata sempre sui sieri di controllo, normale e patologico. Attraverso questa determinazione si stabiliscono i "limiti di affidamento" del risultato nonché il "coefficiente di variazione" del metodo. Se i risultati sono fuori da questi limiti si cerca di risalire alla natura dell'errore che potrebbe essere sistematico o casuale.

Per controllare la qualità dei servizi il centro HUB - D'ARENA s.r.l. si serve di tecnici qualificati che eseguono controlli sulle apparecchiature, eseguono controlli esteri VEQ, controlli interni di qualità CQI ed ha implementato un sistema di gestione per la qualità secondo quanto stabilito dal regolamento n°1 Regione Campania, ha predisposto apposite procedure operative ed istruzioni per il controllo del processo di erogazione del servizio e per le registrazioni delle eventuali non conformità rilevate in qualsiasi fase del processo.

#### 5.6 MODALITÀ DI ACCESSO AI REFERTI

Per il ritiro e la consultazione dei referti il Laboratorio D'ARENA s.r.l., nel pieno rispetto **del nuovo regolamento privacy DGPR (Reg. EU 679/16)**, offre ai suoi clienti diverse modalità:

1. consultazione diretta del referto sul SITO: **[www.laboratoriodarena.it](http://www.laboratoriodarena.it)**
2. ritiro del referto cartaceo presso le sedi di Vallo della Lucania alla Strada Garibaldi, 25/c-f

Nel primo caso l'utente può avere accesso al proprio referto, firmato digitalmente, attraverso l'utilizzo di un ID-login e di una password consegnati in fase di accettazione, su richiesta specifica, dell'interessato che sceglie questa modalità.

Le ID e le password vengono generate automaticamente dal sistema gestionale del laboratorio all'atto dell'accettazione dopo il rilascio del consenso a tale modalità di ritiro del referto.

Inoltre all'utente, dopo il primo accesso alla piattaforma, viene data la possibilità di modificare la password per gli accessi successivi. I referti restano consultabili sul sito per 45 giorni dalla data di refertazione.

#### 5.7 TUTELA DEGLI UTENTI

- ④ tutto il personale è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli utenti ai fini dell'informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti.
- ④ agli utenti vengono date informazioni sull'attività e il funzionamento del Laboratorio, oltre alla tipologia delle prestazioni eseguite, i giorni, gli orari e le sedi di prenotazione (con comunicazioni affisse nelle sale di attesa e con il servizio assistenza clienti con il sito internet).
- ④ agli utenti vengono fornite informazioni sulle modalità di raccolta e prelievo del materiale biologico da consegnare contenute nella guida ai servizi consultabile presso il

# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

Laboratorio e di cui si può chiedere copia.

- ogni operatore è riconoscibile tramite un tesserino di identificazione.
- per il ritiro dei referti il Laboratorio garantisce il rispetto dei tempi concordati al momento della prenotazione o al momento dell'effettuazione della prestazione. Gli utenti possono consultare il "registro delle prestazioni" per avere informazioni dettagliate sui tempi necessari all'esecuzione delle stesse, anche sul nostro sito internet [www.laboratoriodarena.it](http://www.laboratoriodarena.it).
- ogni operatore del Laboratorio si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e problemi ed eroga le proprie prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli utenti nel rispetto del nuovo regolamento privacy DGPR (Reg. EU 679/16)..
- il punto prelievi D'arena s.r.l. consegna i referti in maniera chiara e comprensibile. al fine di evitare scambi di referti tra omonimi devono essere sempre presenti nome, cognome, età, codice utente, data di accettazione e refertazione.

**Per ogni richiesta di chiarimento sui diritti garantiti dalla carta dei servizi, l'utente può rivolgersi direttamente al personale del punto prelievi D'arena s.r.l.**

## 6. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio e un impegno a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta parti specifiche dei propri documenti tecnici: il Registro delle Prestazioni e la Guida ai Servizi.

Il punto prelievi D'arena s.r.l. e il suo centro HUB - D'ARENA s.r.l. considerano come obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi. Per continuare a perseguire questo obiettivo si è dotati di un Sistema di Qualità rispondente ai requisiti del regolamento n°1 della Regione Campania che ha come caratteristiche:

- il coinvolgimento di tutto il personale
- la piena collaborazione con i medici
- la garanzia di identificazione dei pazienti e/o campioni biologici in tutte le fasi del processo
- controllo di qualità interno
- controllo di qualità esterno (nazionale e internazionale)
- le verifiche esterne della qualità

### 6.1 SUGGERIMENTI E RECLAMI

I reclami e le segnalazioni di disservizio possono essere presentati al personale del punto prelievi D'arena s.r.l. . Tutti gli operatori sono tenuti ad aiutare coloro che intendono effettuare reclami o segnalazioni fornendo tutta l'assistenza necessaria. Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Il punto prelievi D'arena s.r.l. consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso la sede sono costantemente messi a disposizione questionari che consentiranno agli utenti di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze. In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile:

- contattare telefonicamente il PUNTO PRELIEVI D'ARENA S.R.L. ai numeri 0974 2208 800 343468. Il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;
- rivolgersi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;



# - CARTA DEI SERVIZI -

Consorzio D'ARENA & Laboratori Associati

SPOKE D'ARENA s.r.l.

HUB D'ARENA s.r.l.

Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, il punto prelievi D'arena s.r.l. adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.

## **7. MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che vengono scelti i canali di comunicazione più adatti e prevede, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento. Per facilitare la comprensione e la condivisione del linguaggio viene garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

Lo sviluppo della CARTA dei SERVIZI risponde a requisiti di semplicità e comprensibilità ed immediatezza della consultazione. La Carta dei servizi, prodotta in formato cartaceo, può essere distribuita agli uffici URP, presso gli ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta, le sedi di associazioni ed ovunque ritenga opportuno, in modo da facilitarne la diffusione.

Si può accedere alla Carta dei servizi anche attraverso l'informazione telefonica e sul sito Web per facilitare lo scambio di informazioni, per orientare il cittadino all'accesso dei servizi e per migliorare le informazioni della stessa azienda con enti diversi.

## **6. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO**

La Carta dei servizi viene verificata e/o aggiornata periodicamente. La qualità dell'informazione viene costantemente verificata e garantita da una capillare articolazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni, si utilizzano i reclami, le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto con le Associazioni come strumenti essenziali per individuare le aree di criticità e formulare le azioni di miglioramento. I risultati delle valutazioni sono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative. Infine si ricerca costantemente riscontri presso l'utenza sulla qualità percepita, con l'aspirazione a migliorarla sempre di più.

## **CONVALIDA E VERIFICA**

La presente CARTA dei SERVIZI in edizione 0 del 02/01/2017 e in revisione 3 del 10/01/2020, già validata e controllata da organi ufficiali quali FEDERLAB - SBV ed ORDINE dei BIOLOGI e concertata, per la stesura della sua prima edizione con le associazioni di categoria quali: CIRCOLO SOCIO-CULTURALE LA TAVOLA ROTONDA DI ASCEA, ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTRO STUDI IDEURA, ASSOCIAZIONE 360 SALERNO, ASSOCIAZIONE CATTOLICA-DIOCESI VALLO DELLA LUCANIA, FI.DA.PA.

La presente CARTA dei SERVIZI risulta non essere variata nelle sue parti principali, di essere quindi in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 2005 e alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI che quelle concertate con la collaborazione con gli enti di categoria.

In generale di riferimento, per la realizzazione della CARTA dei SERVIZI, rimane quello del DPCM del 19 maggio 1995 del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273 e dal decreto legislativo 150/2009 in particolare l'art. 28.

Nel caso si riterrà opportuno modificare i contenuti della presente carta saranno presi in considerazione il ritorno delle informazioni ed i feedback ottenuti clienti tramite customer satisfaction e d il contributo delle associazioni di categoria

La Direzione Tecnica