

Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

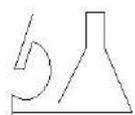
Carta dei Servizi



FederLab
Via Santa Lucia, 20
80132 NAPOLI

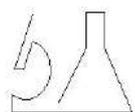


La presente Carta ha lo scopo di semplificare le informazioni tecnico operative necessarie all'utilizzo del nostro Laboratorio. Desideriamo comunque ringraziarvi per aver scelto la nostra struttura e vi segnaliamo che per ogni e qualsiasi segnalazione potete contattare la Direzione del Laboratorio e/o il Responsabile Gestione Qualità.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

LA CARTA DEI SERVIZI RAPPRESENTA UNA MAPPA AGGIORNATA DI TUTTI I SERVIZI, ORARI E PRESTAZIONI EFFETTUATE DAL LABORATORIO; RIPORTA GLI IMPEGNI CHE SONO STATI ASSUNTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI, LE AZIONI E GLI STRUMENTI CHE IL LABORATORIO HA REALIZZATO PER GARANTIRE LA TUTELA DEI DIRITTI E FAVORIRE LA PARTECIPAZIONE DEI NOSTRI CLIENTI IN UNA LOGICA COSTANTE DI PROFESSIONALITÀ E SOPRATTUTTO DI SOLIDARIETÀ UMANA. RAPPRESENTA QUINDI IL NOSTRO STRUMENTO DINAMICO DI COMUNICAZIONE ED INTERAZIONE CON I CLIENTI: È ESPRESSIONE DELLA VOLONTÀ DI NOI TUTTI DEL LABORATORIO DELLA SEMPRE MAGGIORE ATTENZIONE RISERVATA AL DIALOGO ED ALLA SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE DEI NOSTRI UTENTI.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

SEZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMA

- Obiettivi della carta dei servizi e principi fondamentali
- Norme e indirizzi di riferimento
- Presentazione della struttura
- Direzione e Personale Responsabile

SEZIONE SECONDA

- Orario di apertura
- Modalità di accesso
- Informazioni e servizi forniti
- Preparazione agli esami
- Modalità di ritiro referti
- Privacy e trattamento dei dati sensibili

SEZIONE TERZA

- Standard di Qualità

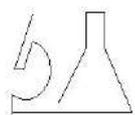
SEZIONE QUARTA

- Meccanismi di tutela e verifica
- Scheda soddisfazione clienti
- Scheda reclami

ALLEGATI

ALL-01- Elenco Prestazioni

ALL-02- Protocollo di gravidanza



**Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO**
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

SEZIONE PRIMA

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa Carta dei Servizi intende essere uno strumento essenzialmente rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute.

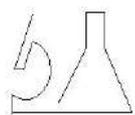
I criteri cui il Laboratorio di Analisi Cliniche Salerno si riferisce per la predisposizione della "Carta dei Servizi" s'ispirano ai principi e alle modalità che regolano l'erogazione dei servizi e delle prestazioni istituzionali del Laboratorio di Analisi Cliniche Salerno secondo la vigente normativa regolatrice del settore.

La Carta dei Servizi sarà quindi il mezzo per favorire il miglior rapporto tra gli utenti e il Laboratorio d'Analisi Cliniche Salerno, incoraggiando il cittadino alla partecipazione della gestione del servizio al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso.

Al fine di perseguire gli obiettivi di garantire un trasparente rapporto con i cittadini, il Laboratorio di Analisi Cliniche Salerno si propone, attraverso la Carta dei Servizi:

- di fornire agli utenti, agli operatori, sanitari, agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale le informazioni più complete, anche se in misura sintetica, sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate, sugli standard di qualità dei servizi;
- di individuare i programmi che Laboratorio di Analisi Cliniche Salerno intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi fondamentali di:

Eguaglianza: nessuna distinzione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità: viene assicurata garanzia di parità di trattamento per le diverse categorie e fasce di utenti e adeguamento delle modalità di prestazione del Servizio alle esigenze dei portatori di handicap. A tal riguardo il comportamento degli operatori è ispirato ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: l'assistenza, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore, sarà continua, regolare e senza interruzioni. Casi di funzionamenti irregolari o d'interruzione di servizio sono espressamente regolati dalle leggi di settore. In ogni caso saranno adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: nei limiti consentiti dalla legislazione vigente, dai requisiti strutturali, tecnologici e di competenza professionale, sarà rispettato il diritto dell'assistito di scegliere, liberamente e al di fuori d'ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni offerte dal Laboratorio.

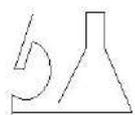
Partecipazione: al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta fruizione del servizio è garantita la partecipazione dell'utente. A tal riguardo l'utente:

- ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del Laboratorio;
- può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili le osservazioni ed i reclami che intende formulare. Gli operatori del Laboratorio hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente per gli eventuali conseguenti interventi.

Il Laboratorio d'Analisi Cliniche Salerno s'impegna a realizzare un sistema di raccolta d'osservazioni, reclami e suggerimenti scritti, garantendo l'anonimato se necessario, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio.

Efficienza ed efficacia: il servizio erogato deve pertanto essere ispirato a garantire efficienza ed efficacia in modo da raggiungere la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti.

Il Laboratorio d'Analisi Cliniche Salerno adotta le misure e gli strumenti idonei al raggiungimento di tali obiettivi.



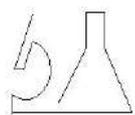
Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

- Legge N. 241 del 7.8.1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive integrazioni;
- Decreto Legislativo N° 29 del 3.2.93 (mod. con il D.L.G. N° 80 del 31.2.98): "Razionalizzazione dell'organizzazione delle Amministrazioni Pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'art. 2 della legge N° 421 del 23.10.92" art. 12; (vedi paragrafo 5.3)
- Circolare N° 17 del 27.4.93 della Funzione Pubblica, avente ad oggetto: "art. 12 del D.L.G. N°29 del 3.2.93. Istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e disciplina dell'attività di comunicazione di pubblica utilità";
- Decreto della Presidenza del consiglio dei ministri del 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell' 11.10.94: avente ad oggetto: Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- Decreto legislativo 286/99 art 11 Qualità dei servizi pubblici.
- Legge N° 150 del 7.6.2000: "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni".
- Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica del 28.11.2000, Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni.
- Decreto ministeriale 12.12.2001 Sistema di garanzie per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria G.U. N° 34 del 9.2.2002 supplemento ordinario; *
- Il testo unico 445/2001 sulla semplificazione degli atti amministrativi
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, del 8.5.2002, Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi.
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica Rilevazione della qualità percepita dai cittadini del 24.3.2004
- Decreto legislativo 150/2009 art 11 (comma 1 e 2) – art 28 Carta Europea dei diritti del malato, Bruxelles, 15 Gennaio 2002.
- Carta di Tallinn Patto per il primato della Salute organizzazione Mondiale della Salute 2008.

RIFERIMENTI NAZIONALI IN AMBITO SANITARIO :

- La Circolare del Ministero della Sanità 100/SRPS n.5697/91 che suggerisce alle Aziende Sanitarie iniziative miranti al miglioramento della pubblica amministrazione, come il cartellino identificatore, la segnaletica, la modulistica e l'istituzione di uffici di informazione e di relazioni con il pubblico;

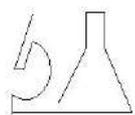


Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

- L'art.14 del D.Lg. 502/92 e le successive integrazioni (DD.LLgg.517/93 e 229/99), che garantisce la partecipazione e la tutela dei cittadini e l'adeguamento delle strutture e prestazioni alle esigenze dei cittadini e i fattori di qualità;
- Il Decreto del 18.1.97 del Ministero della Sanità sugli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie (art. 14 Decreto legge 502);
- DPCM 19 maggio 95 in esecuzione del Decreto Legge 12.5.95 N° 163 convertito in legge N° 273/95, che prevede la periodica acquisizione della valutazione dell'utente circa la qualità del servizio e lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari.
- Criteri per la determinazione dei tempi massimi di attesa per l'erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e per l'accesso ai ricoveri diurni a carattere diagnostico, ai sensi dell'art. 3, commi 10 e 11 del decreto legislativo del 29.4.1998 N° 124.
- Ministero della Salute protocollo di intesa tra il governo, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano sul **PATTO PER LA SALUTE** su proposta del Ministro della salute e del Ministro dell'economia e finanza condiviso dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome di Trento e Bolzano -28 settembre 2006.

RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI :

- Legge Regionale N° 32 del 3.11.94 – Decreto Legislativo 30.12.92 N° 502 e successive modifiche ed integrazioni, riordino del Servizio Sanitario Regionale. Art. 9 e allegato D Unità Operative: funzioni e standard di personale al punto 12 Unità Operativa di Relazioni con il Pubblico ed Integrazioni con il Sociale.
- Delibera GR 11.4.95 N° 2254 Atto d'indirizzo alle AA.SS.LL. per l'attuazione della LR 32/94 Area Generale di Coordinamento Piano Sanitario Regionale: il servizio e l'Unità Operative Relazioni con il Pubblico ed Integrazioni con il Sociale.
- L.R. N° 10 dell'11.7.02 Piano Sanitario Regionale 2002/2004. Capitolo - Le strategie per il cambiamento.
- Nel Piano Sanitario Regionale 2002-2004 si parla di PATTO di SOLIDARIETA', definito allo stesso modo del Piano Sanitario Nazionale 1998-2000.
- L.R. 1/2006 art 7 disposizione per l'effettivo servizio del diritto alla salute.
- Delibera N. 170 del 10 febbraio 2007 Area Generale di Coordinamento N. 19 - Piano Sanitario Regionale e Rapporti con le UU.SS.LL. – N. 20 - Assistenza Sanitaria - **Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)**. BURC 26/3/2007.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Ragione Sociale: **LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE SALERNO DEL DOTTOR R. COLANTUONO S.R.L.**

Indirizzo Sede: **VIA VITTORIO VENETO ,11 - TORRE DEL GRECO 80059 (NA)**

Tel. 081/8825608 081/8495262

cell wapp3926846237

e-mail: laboratoriosalerno@libero.it e-mail pec:laboratoriosalerno@pec.it

sito web :www.laboratoriosalerno.it

P.IVA 01297801217

Il laboratorio Salerno inizia la sua attività nel 1979. La prima sede del laboratorio è in Corso Avezzana n°17 a Torre del Greco. L'attività diagnostica inizialmente comprende esclusivamente: Analisi Chimico-Cliniche, Ematologiche e Microbiologiche.

Nel 1983 il laboratorio da gestione individuale viene trasformato in società "Laboratorio Salerno e S. n. c."

Nel 1984 avviene il trasferimento nei più adeguati ed ampi locali in Vittorio Veneto n°19, continuando l'attività di convenzionamento per la Patologia Clinica con il Sistema sanitario Nazionale U.S.L. n°32 di Torre del Greco.

Nel 1991 viene richiesto il convenzionamento col S.S.N. per le analisi Radio Immunologiche (RIA-vitro).

Nel 1996 viene autorizzato dalla nuova A.S.L. NA5 e dal Sindaco l'attivazione di un settore specializzato di Chimica e Tossicologia.

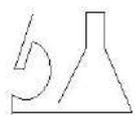
Nel 2005 avviene una sostanziale ristrutturazione del Laboratorio, che consente l'allestimento di un nuovo settore di Biologia Molecolare.

Nel 2019 viene inaugurato il nuovo Hub nello stesso stabile di via V Veneto 11, che consente di eseguire in sede le analisi

Fin dagli inizi si è contraddistinto per la puntuale applicazione delle normative, sia strutturali che organizzative, tanto da precorrere i tempi in Campania e gettare le basi per la Certificazione in accordo alle Norme Internazionali della serie ISO 9000, conseguita nel 2001; tale certificazione è un attestato di validità e garanzia dei processi di produzione interna alla struttura che hanno come unico obiettivo la Qualità Totale.

Tale risultato si è puntualmente rinnovato ogni anno in occasione delle visite ispettive dell'Ente Certificatore Esterno (IMQ-CSQ) a conferma di una riconosciuta capacità operativa del Laboratorio Salerno di garantire la qualità promessa. Inoltre è stata conseguita la nuova Certificazione ISO 9001:2008 che dimostra ancora una volta l'impegno del Laboratorio nel migliorare continuamente i propri processi.

Il laboratorio ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Clienti. È per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato ottimizzando i rapporti organizzativi aumentando il



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale fornendo trasparenza ai processi aziendali e partecipando a meticolosi Controlli di Qualità esterni ed interni relativi a tutte le determinazioni analitiche di cui esista possibilità di riscontro.

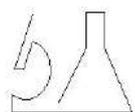
I dati che fanno della nostra organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella regione sono:

- 40 anni di esperienza nel settore clinico-diagnostico
- un patrimonio strumentale adeguato all'evoluzione tecnico scientifica
- personale altamente qualificato

Il Laboratorio assicura a tutta l'utenza, l'esecuzione degli esami riportati nell'allegato 1 della Carta dei Servizi.

Attualmente sono erogate prestazioni di :

1. **EMATOLOGIA**
2. **BIOCHIMICA**
3. **ALLERGOLOGIA**
4. **TOSSICOLOGIA**
5. **IMMUNOMETRIA**
6. **MICROBIOLOGIA**
7. **BIOLOGIA MOLECOLARE**

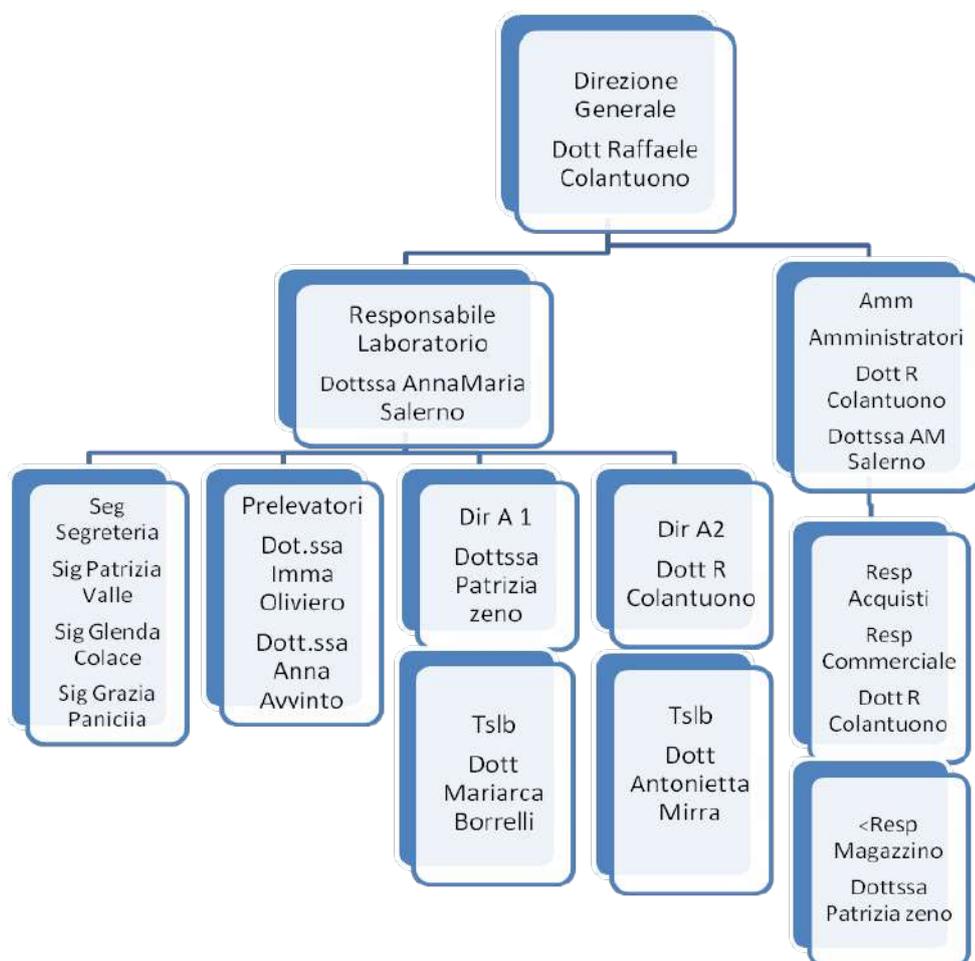


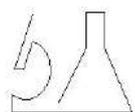
Laboratorio Analisi Cliniche SALERNO

del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

DIREZIONE E PERSONALE RESPONSABILE

L'organigramma del Laboratorio è di seguito riportato:



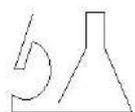


Laboratorio Analisi Cliniche SALERNO

del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

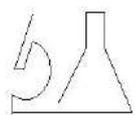
Sono di seguito tracciate le principali responsabilità del nostro personale:

POSIZIONE	RESPONSABILITÀ	REFERENTE	SOSTITUTO
Direzione Laboratorio e Rappresentante della Direzione	<p>È responsabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dell'approvazione del manuale della qualità e delle procedure gestionali; - del mantenimento e l'aggiornamento in materia di leggi, norme, attività scientifiche; - della verifica della conformità alla norma UNI EN ISO 9008 e ai requisiti legislativi cogenti. - dell'esecuzione periodica del Riesame della Direzione al fine di valutare l'andamento complessivo del SGQ e promuovere azioni per risolvere le devianze verificando l'attuazione delle soluzioni adottate; - dell'identificazione della necessità di addestramento del personale - dell'identificazione e definizione delle politiche del Laboratorio in linea con le strategie definendo il budget di spesa e garantendo il raggiungimento degli obiettivi economici. 	Dott R. Colantuono	Dott.ssa AM Salerno
Responsabile Laboratorio	<p>È responsabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - del processo diagnostico, del controllo, della verifica e della validazione dei dati analitici; - del processo, dell'identificazione e rintracciabilità del servizio, delle prove controlli e collaudi, del controllo delle apparecchiature per prova misurazione e collaudi, del controllo del prodotto non conforme e della conformità del processo; - delle relazioni esterne con i nostro assistiti e in particolare con i medici di famiglia e i medici specialisti e con i rappresentanti delle aziende produttrici dei prodotti diagnostici; - della promozione delle azioni per risolvere le devianze di processo verificando l'attuazione delle soluzioni adottate; - dell'identificazione delle necessità di addestramento del personale del settore laboratorio. 	Dot.ssa AM Salerno	Dott R. Colantuono
Responsabile Commerciale e Segreteria	<p>È responsabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - del processo d'accettazione assistiti; - dei processi amministrativi; - del servizio informazione clienti; - della consegna dei referti; - delle attività d'assistenza per il rispetto della qualità del servizio; - della documentazione diagnostica; - dei servizi informatici; - del trattamento dei dati personali; - della redazione della Carta dei Servizi. 	Sig.ra Valle Patrizia Sig.na Colace Glenda	Sig.na Paniccia Grazia



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

POSIZIONE	RESPONSABILITÀ	REFERENTE	SOSTITUTO
Responsabile di Settore del Laboratorio	È responsabile: <ul style="list-style-type: none">- del proprio settore analitico;- della programmazione ed organizzazione del lavoro;- dell'identificazione e rintracciabilità del servizio;- della gestione delle Non Conformità interne del settore di appartenenza;- della definizione e redazione delle modalità operative;- dell'istruzione del personale;- del controllo del prodotto non conforme del proprio settore;- dell'aggiornamento tecnologico del proprio settore analitico;- del controllo e verifica del processo;- della registrazione e archiviazione dei dati di propria competenza;- del coordinamento delle attività di prove controlli e collaudi;- del controllo delle apparecchiature per prova misurazione e collaudi;- dello stato delle prove controlli e collaudi.	Dott.ssa AM Salerno Dott. R.Colantuono	Dott P.Zeno Dott.ssa I Ascione
Prelevatore	È responsabile: <ul style="list-style-type: none">- del proprio settore;- del controllo e verifica del processo;- dell'identificazione e rintracciabilità del servizio e dei campioni biologici;- del coordinamento delle attività di prove controlli e collaudi;- del controllo del prodotto non conforme del proprio settore;- della redazione delle Linee Guida, modalità di prelievo, raccolta e conservazione campioni.	Dottssa Imma Oliviero Dottssa Anna Avvinto	Dott.ssa AM Salerno Dott. Raffaele Colantuono
Tutti i dipendenti	Sono responsabili: <ul style="list-style-type: none">- del controllo delle registrazioni della qualità;- del controllo della corrispondenza della prestazione da erogare;- della soddisfazione dell'utenza.		



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

Sezione Seconda

Orario del Laboratorio

GIORNI	ORARIO DI FUNZIONAMENTO DEL LABORATORIO	ORARIO PRELIEVI	ORARIO RITIRO REFERTI
Lunedì	7.30-12.30 16.00-18.00	7.30-10.00	10.00-12.30 16.00-18.00
Martedì	7.30-12.30 16.00-18.00	7.30-10.00	10.00-12.30 16.00-18.00
Mercoledì	7.30-12.30 16.00-18.00	7.30-10.00	10.00-12.30 16.00-18.00
Giovedì	7.30-12.30 16.00-18.00	7.30-10.00	10.00-12.30 16.00-18.00
Venerdì	7.30-12.30 16.00-18.00	7.30-10.00	10.00-12.30 16.00-18.00
Sabato Escl. Luglio	7.30-12.00	7.30-10.00	10.00-12.00

Il laboratorio è inoltre in grado di fornire assistenza medica per tamponi vaginali e per tamponi uretrali

L'orario di apertura è particolarmente ampio per soddisfare meglio le esigenze dei pazienti. Il servizio di Segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti modalità di accesso alla struttura, costo e tipologia degli esami i tempi ed i modi di ritiro dei referti

Si segnala che non è necessaria alcuna prenotazione per prelievo di sangue per esami di routine .

Modalità d'accesso

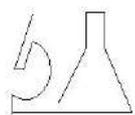
Il Laboratorio è ubicato in una zona facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, oppure mediante servizio pubblico (mezzi pubblici).

Inoltre è facilmente accessibile ai disabili perché libero da barriere architettoniche.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per portatori di handicap.

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi ;esiste una barriera che regola la distanza e l'accesso al bancone di accettazione tale da personalizzare ogni singolo caso.

Inoltre il Laboratorio, all'interno della sua struttura, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza del Decreto Legislativo 81/2008 (Testo Unico).



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

Informazioni e servizi forniti

La proposta dovrà essere redatta su apposito modulo - Ricettario - o - Richiesta d'Esami.

All'utente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa risulti compilata correttamente, nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguata preparazione al prelievo. Sono disponibili moduli di istruzione specifiche per esami che richiedono modalità di esecuzione raccolta, conservazione e trasporto particolari.

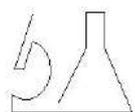
Le prestazioni sono eseguibili sia in regime d'accreditamento con il S.S.N. su proposta del Medico di Famiglia, sia in regime privato.

Prima di accedere all'area prelievi, l'utente dovrà regolarizzare tutti gli aspetti burocratici e amministrativi presso la segreteria accettazione. Questi consistono in:

- Verifica di correttezza della ricetta
- Apposizione della firma e annotazione del N. di documento di riconoscimento e di un recapito telefonico per eventuali comunicazioni
- Pagamento del ticket nella misura di **36.15 Euro più 10 Euro di quota aggiuntiva fissa regionale** più **10 euro di quota fissa nazionale** o verifica dell'eventuale titolo di esenzione
- Pagamento della prestazione in caso di prestazione non contemplata nel Tariffario S.S.N. o Regionale
- Pagamento della prestazione in caso di utenza privata.

Esenzioni dal ticket

Categorie	Specialistica, diagnostica, fisioterapia e cure termali
Bambini con età inferiore a 6 anni con redditi familiari lordi fino a €. 36.151,98 Anziani con età superiore a 65 anni	ESENTE con pagamento quota ricetta di €. 5,00 In caso di reddito ISEE<10.000 ->Esenzione Totale
Fascia di età intermedia (6-65 anni)	Paga fino a €. 56,15 In caso di reddito ISEE<10.000 ->Paga € 46,15 per ogni impegnativa
Patologie previste dal D.M. 01/02/1991 (e successive modificazioni)	ESENTE per prestazioni correlate alla patologia con pagamento quota ricetta di €. 5,00. In caso di reddito ISEE<10.000 ->Esenzione Totale Paga fino a €. 56,15 per le altre prestazioni (per ogni impegnativa) In caso di reddito ISEE<10.000 ->Paga € 46,15 per ogni impegnativa
Invalidi per servizio (1° categoria) S01 Invalidi civili al 100% C01 Grandi Invalidi del lavoro dall' 80% al 100% L01	ESENTE con pagamento quota ricetta di €. 5,00 In caso di reddito ISEE<10.000 ->Esenzione Totale

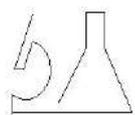


Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

Invalidi di guerra con pensione diretta vitalizia (1°-5° categoria) G01 Invalidi di guerra (6°-8° categoria) G02 Pazienti in possesso di esenzione in base alla L.n.302 vittime del terrorismo e criminalità organizzata V01 –V02 Pazienti affetti da insufficienza renale cronica 023	ESENTE TOTALE
Patologie neoplastiche maligne e pazienti in attesa di trapianti di organi Pensioni sociali Pensionati al minimo oltre i 60 anni e disoccupati (*)	ESENTE con pagamento quota ricetta di €. 5,00
Invalidi civili dal 67 al 99% C03 Invalidi del lavoro dal 67 al 79% L03 Invalidi per servizio (2°-5° categoria) S02 Minori con indennità di frequenza C05 Ciechi parziali e sordomuti C06	ESENTE con pagamento quota ricetta di €. 5,00 In caso di reddito ISEE<10.000 ->Esenzione Totale
Invalidi del lavoro sotto i 2/3 Infortuni dell'INAIL e malattie professionali L02 Invalidi di servizio (6°-8° categoria)	ESENTE con pagamento quota ricetta di €. 5,00 In caso di reddito ISEE<10.000 ->Esenzione Totale
Donne in stato di gravidanza (ALLEGATO 2)	Vedi istruzioni seguenti: ESENTE per prestazioni correlate alla patologia con pagamento quota ricetta di €. 5,00. In caso di reddito ISEE<10.000 ->Esenzione Totale Paga fino a €. 56,15 per le altre prestazioni (per ogni impegnativa) In caso di reddito ISEE<10.000 ->Paga € 46,15 per ogni impegnativa In caso di gravidanza a rischio (M50): ESENTE con pagamento quota ricetta di €. 5,00 In caso di reddito ISEE<10.000 ->Esenzione Totale

In caso di imprecisioni formali dei documenti sanitari, l'utente potrà comunque godere dei nostri servizi, evitando di ripetere la prenotazione, impegnandosi a presentare nel più breve tempo possibile, la documentazione idoneamente completata. La Segreteria Accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni specifiche e in particolare quelle relative al tempo necessario per il ritiro dei singoli esami o di esami urgenti. Per la preparazione di esami particolari e o per la raccolta di materiale biologico vengono distribuite istruzioni dettagliate sulla corretta modalità di esecuzione di seguito sintetizzati.

Il pagamento per i non esenti (privati) potrà essere effettuato presso l'accettazione prima dell'erogazione della prestazione, secondo il Tariffario Regionale esposto e/o consultando la presente "Carta dei Servizi" presso la Segreteria del Laboratorio.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott. R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11, 80059 Torre del Greco (NA)

Preparazione agli esami

Prelievo di sangue venoso

- . Non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima del prelievo
- . Osservare un digiuno di 8-12 ore prima del prelievo (14 ore in caso debbano essere valutati parametri come colesterolo e trigliceridi), astenendosi dal prendere anche caffè, tè, latte o altre bevande, fatta eccezione per l'acqua naturale.
- . Evitare di sostenere sforzi fisici intensi nelle 12 ore prima del prelievo
- . Non fumare nel periodo di tempo intercorrente tra il risveglio e l'effettuazione del prelievo
- . Non assumere alcool nelle 12 ore precedenti il prelievo
- . Non assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo ad eccezione di prescrizione obbligatoria del medico o assoluta necessità; nei casi suddetti segnalare il tipo di farmaco assunto
- . L'eccessivo digiuno, oltre 24 ore, è da evitare per la conseguente diminuzione di glicemia, colesterolo, trigliceridi, proteine, T3, T4 ed aumento di bilirubina, acido
- . Per le donne: segnalare lo stato mestruale

Prelievo di sangue venoso per Acidi biliari (colalemia)

Dovranno essere eseguiti due prelievi di sangue, il primo a digiuno (ore 8) ed il secondo un'ora dopo il pasto grasso, costituito da 30 g di cioccolato al latte + un bicchiere di latte intero + 10 biscotti + un tuorlo d'uovo. Concordare gli orari con il Laboratorio

Prelievo di sangue venoso per Aldosterone (orto e clino)

- . Il paziente deve rimanere a disposizione del Laboratorio per 3-4 ore:
 - . Il primo prelievo di sangue va eseguito dopo 15' di marcia, in stazione eretta
 - . Il secondo va eseguito dopo 3 ore di riposo.
- Nei 3 giorni precedenti l'esame consumare pasti leggeri, senza aggiungere sale (ammesso un cucchiaino nell'acqua di cottura della pasta o del riso)

Prelievo di sangue venoso per CEA

Astenersi dal fumo per 24 ore prima del prelievo di sangue

Prelievo di sangue venoso per Digossina

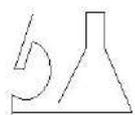
Assumere il farmaco all'ora prescritta, presentarsi al Laboratorio per il prelievo fra 7 e 24 ore dopo tale orario. Non è necessario essere digiuni

Prelievo di sangue venoso per dosaggio farmaci antiepilettici

Presentarsi al Laboratorio per i prelievi prima dell'assunzione della dose del mattino. Non è necessario essere digiuni

Prelievo di sangue venoso per dosaggio Litio

Presentarsi al Laboratorio per il prelievo prima di assumere la dose mattutina del farmaco. Non variare l'orario di somministrazione delle altre dosi



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott. R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11, 80059 Torre del Greco (NA)

Prelievo di sangue venoso per Ormoni tiroidei

Non devono esser stati eseguiti nei due mesi precedenti esami radiografici con contrasto iodato (colecistografia, urografia, ecc.)

Prelievo di sangue venoso per Prolattina

Il prelievo di sangue deve essere eseguito la mattina a digiuno dopo un'ora di riposo, oppure eseguire 3 prelievi a distanza di mezz'ora, mantenendo il soggetto a riposo

Prelievo di sangue venoso per Renina-Angiotensina (orto e clino)

Nei 3 giorni precedenti l'esame fare pasti leggeri senza aggiungere sale.

- . Il primo prelievo di sangue va eseguito dopo 15' di marcia, in stazione eretta
- . Il secondo va eseguito dopo 3 ore di riposo.

Prelievo di sangue venoso per curva da carico con glucosio per via orale (OGTT).

Prima di eseguire l'esame della curva da carico di glucosio è necessario aver effettuato un esame della glicemia basale non oltre tre giorni prima dell'OGTT; se la glicemia basale non supera i 140 mg/dl si potrà procedere, il giorno seguente, all'esecuzione della curva.

- . L'esame si svolge attraverso una serie di prelievi di sangue, di cui il primo a digiuno. Successivamente si somministrano al paziente circa 75 mg/100ml di glucosio e si effettua il secondo prelievo a mezz'ora dalla somministrazione. Si effettuano ancora altri quattro prelievi a distanza di mezz'ora l'uno dall'altro

Prelievo di sangue venoso per glicemia post-prandiale

- . Nei tre giorni precedenti il test, il paziente deve eseguire una dieta a elevato contenuto di glucidi.
- . Nel giorno stabilito il pasto dovrebbe contenere circa 100 grammi di glucosio.
- . Esattamente 2 ore dopo la fine dello stesso si esegue un prelievo venoso per la misura della glicemia.

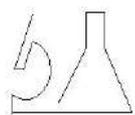
Prelievo di sangue venoso per intolleranze alimentari

- . Per questo tipo di esame è richiesta la prenotazione.
- . Il prelievo viene effettuato esclusivamente nei primi quattro giorni della settimana a digiuno, da almeno 8-10 ore.
- . Sotto controllo medico sospendere almeno 48 ore prima del prelievo i farmaci a base di cortisone o altri steroidi.
- . Non effettuare il prelievo in caso di raffreddore, influenza o altre malattie infettive; riprendere un nuovo appuntamento non prima di 10-15 giorni dopo la guarigione della malattia.

Prelievo per tampone vaginale

La paziente

- . deve evitare, la sera prima dell'esame, il bagno in vasca;
- . non deve essere in periodo mestruale (le perdite ematiche devono essere terminate da almeno tre giorni);
- . astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame
- . non eseguire irrigazioni vaginali nelle 24 ore precedenti l'esame;



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

la mattina dell'esame può lavare i genitali solo con acqua.

. deve aver sospeso ogni terapia antimicrobica ed antimicotica, orale e locale, da almeno sei giorni.

Non è possibile effettuare tampone vaginale ed urinocoltura nella stessa giornata, poiché le modalità di prelievo dell'uno ostacolano la corretta esecuzione dell'altra.

Prelievo per tampone uretrale

. Non avere rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame;

. aver cessato qualsiasi intervento chemio-antibiotico locale o generale da almeno sei giorni.

. non aver urinato da almeno sei ore

Prelievo per Test di Meares-Stamey

. Non avere rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame;

. aver cessato qualsiasi intervento chemio-antibiotico locale o generale da almeno sei giorni.

. non aver urinato da almeno sei ore

Prelievo per tampone faringeo

. Il paziente deve presentarsi in laboratorio a digiuno e senza aver lavato i denti.

. Evitare l'uso di colluttori orali.

. La terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno sei giorni.

Prelievo per tampone auricolare

. Il giorno del prelievo il paziente non deve aver pulito in alcun modo il condotto auricolare.

. Eventuale terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno sei giorni.

Raccolta del liquido seminale per spermicoltura

Si può eseguire in qualsiasi momento. Non c'è bisogno di astinenza sessuale.

Vuotare la vescica, lavare bene i genitali, raccogliere lo sperma in contenitore sterile.

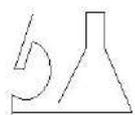
Raccolta del liquido seminale per spermogramma

Per eseguire correttamente un esame del liquido seminale, un elemento fondamentale, da cui in buona parte dipende l'attendibilità dell'esame stesso, è rappresentato da una corretta modalità di raccolta del campione. Il campione deve essere raccolto esclusivamente per masturbazione, in un contenitore sterile di vetro o di plastica, dopo accurata igiene dei genitali e dopo aver osservato un periodo di astinenza sessuale non inferiore ai 3 giorni e non superiore ai 5.

Si dovrà consegnare il campione entro i successivi 60 minuti dalla raccolta, comunque entro le 10.30. Evitare, durante il trasporto, eccessive escursioni termiche (temperatura non inferiore a 15°C e non superiore a 36°C).

Sono assolutamente inadeguati sia il metodo di raccolta con il condom (per la quasi costante presenza di sostanze immobilizzanti gli spermatozoi) sia il "coitus interruptus" (per la quasi inevitabile perdita della prima parte dell'eiaculato e per la possibile interferenza di fattori vaginali).

E' necessario, inoltre, che il campione venga raccolto per intero (a causa della differente composizione del liquido seminale nelle diverse parti dell'eiaculato); la



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

perdita anche di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole

E' consigliabile ripetere l'esame per almeno 3 volte, a distanza di 15-30 giorni l'uno dall'altro, in quanto si possono verificare nello stesso soggetto delle sensibili variazioni di alcuni parametri.

Raccolta espettorato per coltura e/o ricerca BK al microscopio

Si consiglia di ripetere l'esame per tre giorni consecutivi. Ogni giorno, al mattino, a digiuno, raccogliere l'espettorato con un colpo di tosse in un contenitore sterile, come quello per le urinocolture, reperibile in farmacia.

Attenzione! Nei tre giorni della raccolta evitare l'uso di colluttori orali.

Raccolta urine per ricerca BK al microscopio

L'esame si ripete per tre giorni consecutivi.

1° giorno: Eliminare le prime urine del mattino. Raccogliere le urine di tutte le 24 ore successive in un unico contenitore da richiedere al Laboratorio. Conservare in frigo durante il tempo della raccolta.

2° giorno: Raccogliere nel contenitore delle 24 ore l'ultima minzione delle ore 8 (le prime del mattino). Consegnare al Laboratorio entro le 10.30

Attenzione! E' necessario che il campione arrivi in laboratorio al massimo entro 1 ora dalla raccolta.

Raccolta urine per esame urine completo

Raccogliere in un contenitore apposito, ritirato presso il Laboratorio, una unica emissione del mattino. Nella donna eseguire, prima della raccolta, il lavaggio dei genitali; si consiglia di attendere la fine del ciclo mestruale

Raccolta urine per esami su urine 24 ore

1° giorno: Eliminare le prime urine del mattino. Raccogliere le urine di tutte le 24 ore successive in un unico contenitore da richiedere al Laboratorio. Conservare in frigo durante il tempo della raccolta. Si consiglia di bere almeno due litri d'acqua nelle 24 ore.

2° giorno: Raccogliere nel contenitore delle 24 ore l'ultima minzione delle ore 8 (le prime del mattino). Consegnare al Laboratorio entro le 10.30

Raccolta urine 24 ore per clearance urea e/o creatinina

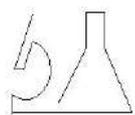
1° giorno: Eliminare le prime urine del mattino. Raccogliere le urine di tutte le 24 ore successive in un unico contenitore da richiedere al Laboratorio. Conservare in frigo durante il tempo della raccolta. Si consiglia di bere almeno due litri d'acqua nelle 24 ore.

2° giorno: Raccogliere nel contenitore delle 24 ore l'ultima minzione delle ore 8 (le prime del mattino). Consegnare al Laboratorio entro le 10.30

Il prelievo di sangue va eseguito all'inizio o al termine della raccolta, a digiuno da 6 - 8 ore

Raccolta urine 24 ore per Acido 5 idrossi indolacetico

1° giorno: Eliminare le prime urine del mattino. Raccogliere le urine di tutte le 24 ore



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

successive in un unico contenitore da richiedere al Laboratorio. Conservare in frigo durante il tempo della raccolta.

2° giorno: Raccogliere nel contenitore delle 24 ore l'ultima minzione delle ore 8 (le prime del mattino). Consegnare al Laboratorio entro le 10.30

Nei 2 giorni precedenti e durante la raccolta non mangiare frutta, pomodori, cioccolata e, possibilmente, non assumere farmaci

Raccolta urine 24 ore per Acido vanilmandelico, Catecolamine urinarie

1° giorno: Eliminare le prime urine del mattino. Raccogliere le urine di tutte le 24 ore successive in un unico contenitore da richiedere al Laboratorio. Conservare in frigo durante il tempo della raccolta.

2° giorno: Raccogliere nel contenitore delle 24 ore l'ultima minzione delle ore 8 (le prime del mattino). Consegnare al Laboratorio entro le 10.30

Nei 2 giorni precedenti e durante la raccolta non assumere thè, caffè, banane, cioccolata, dolci. Sospendere farmaci, previo parere del medico, 3 giorni prima della raccolta

Raccolta urine per Idrossiprolinuria

1° giorno: Eliminare le prime urine del mattino. Raccogliere le urine di tutte le 24 ore successive in un unico contenitore da richiedere al Laboratorio. Conservare in frigo durante il tempo della raccolta. Si consiglia di bere almeno due litri d'acqua nelle 24 ore. Scrivere sul recipiente peso, altezza ed età del soggetto.

2° giorno: Raccogliere nel contenitore delle 24 ore l'ultima minzione delle ore 8 (le prime del mattino). Consegnare al Laboratorio entro le 10.30

Il giorno precedente ed il giorno della raccolta osservare dieta a base di formaggio, latte, burro, brodi vegetali, legumi e verdure. Evitare carne, derivati della carne (brodo, estratto, sugo di carne), prodotti contenenti gelatina, pesce, dolci, uova.

Durante questo periodo si consiglia, previa consultazione del medico, di evitare l'assunzione dei farmaci.

Raccolta urine per Test di Nordin

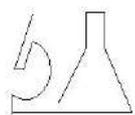
La sera precedente l'esame, dopo le 23.00, non bere, non mangiare e non fumare. La mattina dell'esame, alle ore 7.00 svuotare completamente la vescica e gettare queste urine. Successivamente bere 250 ml di acqua, evitare di bere altro, mangiare o fumare. Alle ore 9.00 urinare direttamente nel contenitore (fornito gratuitamente dal laboratorio) e consegnarlo all'accettazione al momento del prelievo del sangue che va eseguito nella stessa mattinata nella quale vengono raccolte le urine

Raccolta urine per urinocoltura

Per l'urinocoltura è necessario procedere ad una accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua). Va scartata la prima parte dell'urina emessa mentre la successiva va raccolta direttamente nell'apposito contenitore sterile (richiedibile in Laboratorio). Il contenitore va aperto solo al momento della raccolta e rapidamente richiuso appena usato.

Raccolta urine per pap test urinario (citologico urine)

- . scartare la prima minzione del mattino,
- . bere un bicchiere di acqua,



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

- . possibilmente passeggiare onde facilitare il distacco di un maggior numero di cellule,
 - . dopo due ore raccogliere direttamente le urine nel contenitore sterile.
- E' consigliabile eseguire una raccolta di tre campioni in tre giorni consecutivi, numerando il contenitore (I, II, III) ed etichettandolo con nome, cognome.
- ATTENZIONE!** il campione deve pervenire in laboratorio entro 2 ore dalla raccolta e non più tardi delle ore 10.30.
- In caso contrario, è necessaria una prefissazione delle urine con pari quantità di alcool etilico al 50%.

Raccolta feci per: coprocultura, esame parassitologico, esame chimico fisico

- . Raccogliere le feci nel contenitore richiedibile presso il Laboratorio,
- . Prelevare con la palettina (inserita nel contenitore) una piccola quantità da 3 punti diversi delle feci ed introdurre i prelievi nel contenitore; isolare forme sospette di parassiti.
- . Consegnare prima possibile, comunque entro le 10.30
- . Per la coprocultura sospendere eventuale terapia antibiotica da almeno sei giorni.
- . Per l'esame parassitologico è consigliabile eseguire l'esame su tre campioni in tre giorni consecutivi.

Raccolta feci per Scotch test o Graham test (ricerca microscopica delle uova degli ossiuri)

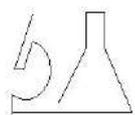
Eseguire al mattino, senza aver effettuato lavaggi della parte: staccare il nastro adesivo dal vetrino ritirato presso il Laboratorio, in modo che un margine del nastro resti attaccato al vetrino stesso, appoggiare la parte adesiva sull'orifizio anale, applicando una leggera pressione per 30 secondi, stendere il nastro adesivo sulla superficie del vetrino, in modo che non si creino pieghe.

Raccolta feci per ricerca del sangue occulto

Per una corretta esecuzione dell'analisi il paziente dovrà ritirare presso il Laboratorio il materiale necessario e le istruzioni.

La ricerca si effettua su un campione di feci del mattino. Nei tre giorni precedenti l'esame il paziente dovrebbe osservare una dieta priva di carne, pollame, barbabietole, pesce, brodo, banane, ravanelli e tutti gli alimenti contenenti ferro ed evitare di prendere farmaci (Aspirina, Antiinfiammatori, Cortisone, ecc. che potrebbero danneggiare la mucosa dello stomaco, con conseguente fuoriuscita di sangue) e spazzolare i denti con delicatezza, per evitare di provocare la fuoriuscita di sangue dalle gengive.

E' consigliabile raccogliere un campione di feci per tre giorni consecutivi.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

Modalità ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati di norma entro 48 ore dal prelievo, salvo diversa indicazione che verrà riportata sulla ricevuta di ritiro referto.

Il Laboratorio dedica particolare attenzione alle modalità di consegna dei referti che ha opportunamente stabilito per garantire il rispetto della Legge 675/96 sulla privacy. Per il ritiro del referto il paziente dovrà esibire sempre la ricevuta di ritiro del referto.

In caso di delega, sulla suddetta ricevuta, il delegante dovrà indicare nome e cognome del delegato, numero del documento e apporre la propria firma.

Se al ritiro del referto si presenta il delegato (sempre munito di ricevuta), questi sarà identificato dalla segretaria chiedendo l'esibizione di un documento di riconoscimento. Il referto dovrà essere consegnato sempre e soltanto in busta chiusa.

Il mancato ritiro del referto entro trenta giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione fruita (Legge del 29/12/1990 n°407 art.5 comma 8).

È possibile ottenere il recapito del referto al proprio domicilio tramite posta e fax. La relativa richiesta dovrà essere espressa al momento dell'accettazione.

Il personale laureato del Laboratorio è in grado di fornire qualsiasi consulenza sulle analisi effettuate e, quando necessario, interpretare i risultati.

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

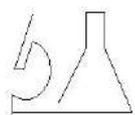
Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della Legge 196/03 (Legge Privacy), circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione.

È in ogni caso assicurata la massima cura da parte di questo Laboratorio, per salvaguardare sempre l'anonimato dei pazienti.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy che sono anche esposte a disposizione del pubblico nella bacheca.

(Informativa Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003)

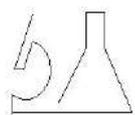
Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali (art. 2). Ai sensi dell'Art. 13 del Decreto Legislativo predetto, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

- Il trattamento dei dati è inerente all'utilizzo degli stessi in ambito sanitario ed ha le seguenti finalità: prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di degenza e ambulatoriale. Esso sarà effettuato unicamente con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlati agli obblighi, ai compiti, ed alle finalità di cui art. 1 e 2 del Decreto legislativo 196/2003 e secondo le modalità di trattamento indicate all'art. 11 del Decreto.
- Il trattamento di dati personali (art. 23) da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto, e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'articolo 13. Il consenso è manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.
- Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali;
- I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a), da parte di esercenti le professioni sanitarie ed organismi sanitari, solo per il tramite di un medico designato dall'interessato o dal titolare. Il presente comma non si applica in riferimento ai dati personali forniti in precedenza dal medesimo interessato. Il titolare o il responsabile possono autorizzare per iscritto esercenti le professioni sanitarie diversi dai medici, che nell'esercizio dei propri compiti intrattengono rapporti diretti con i pazienti e sono incaricati di trattare dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, a rendere noti i medesimi dati all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a). L'atto di incarico individua appropriate modalità e cautele rapportate al contesto nel quale è effettuato il trattamento di dati.
- Titolare del trattamento dei dati è il LABORATORIO di ANALISI CLINICHE SALERNO – nella persona del legale rappresentante Dott. Salvatore.
- Ai sensi dell'art. 13 del Dlgs. sopra citato La informiamo di quanto segue:

Il trattamento dei dati che intendiamo effettuare:



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

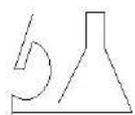
- riguarda le seguenti categorie di dati sensibili: dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
- ha le seguenti finalità: espletamento della diagnostica di laboratorio finalizzata alla tutela della sua incolumità fisica e della sua salute;
- sarà realizzato con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlate agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui gli artt. 1 e 2 della su citata norma, in particolare i dati sensibili vengono trattati dai seguenti soggetti:
 1. Front office in fase di accettazione, stampa e consegna referti/prescrizioni/documentazione clinica nonché archiviazione dei dati nei modi e nei tempi previsti dalla normativa vigente;
 2. Personale Sanitario in fase di progettazione ed erogazione delle prestazioni sanitarie;
- Nell'ambito della soddisfazione della sua richiesta, il trattamento dei dati che La riguardano potrà essere effettuato, nel rispetto della vigente normativa, dall' A.S.L. per la corresponsione i dei corrispettivi richiesti e da eventuali terzi per l'erogazione di prestazioni legate ai servizi offerti, con garanzie del rispetto delle norme a tutela della privacy equivalenti a quelle proprie del trattamento diretto. Il consenso al trattamento dei dati da Lei concesso pertanto si ritiene esteso anche a tale trattamento.
- Il conferimento dei dati è di natura obbligatoria ed il loro mancato conferimento potrebbe comportare impossibilità, difficoltà o ritardi nell'espletamento delle indagini richieste;

In relazione al trattamento Lei potrà esercitare presso le competenti sedi i diritti previsti dall'art. 7 del D. lgs. 196/03 di seguito riportato:

Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

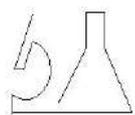
1.L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

- a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

Art. 1 (Diritto alla protezione dei dati personali) - Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano.

Art. 2 (Finalità)

1. Il presente testo unico, di seguito denominato "codice", garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

2. Il trattamento dei dati personali è disciplinato assicurando un elevato livello di tutela dei diritti e delle libertà di cui al comma 1 nel rispetto dei principi di semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle modalità previste per il loro esercizio da parte degli interessati, nonché per l'adempimento degli obblighi da parte dei titolari del trattamento.

A. TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI IN AMBITO SANITARIO

Art. 75 (Ambito applicativo)

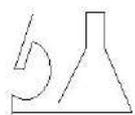
1. Il presente titolo disciplina il trattamento dei dati personali in ambito sanitario.

Art. 76 (Esercenti professioni sanitarie e organismi sanitari pubblici)

1. Gli esercenti le professioni sanitarie e gli organismi sanitari pubblici, anche nell'ambito di un'attività di rilevante interesse pubblico ai sensi dell'articolo 85, trattano i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute:

- a) con il consenso dell'interessato e anche senza l'autorizzazione del Garante, se il trattamento riguarda dati e operazioni indispensabili per perseguire una finalità di tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato;
- b) anche senza il consenso dell'interessato e previa autorizzazione del Garante, se la finalità di cui alla lettera a) riguarda un terzo o la collettività.

2. Nei casi di cui al comma 1 il consenso può essere prestato con le modalità semplificate di cui al capo II.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

3. Nei casi di cui al comma 1 l'autorizzazione del Garante è rilasciata, salvi i casi di particolare urgenza, sentito il Consiglio superiore di sanità.

Art. 77 (Casi di semplificazione)

Il presente capo individua modalità semplificate utilizzabili dai soggetti di cui al comma 2:

- a) per informare l'interessato relativamente ai dati personali raccolti presso il medesimo interessato o presso terzi, ai sensi dell'articolo 13, commi 1 e 4;
- b) per manifestare il consenso al trattamento dei dati personali nei casi in cui ciò è richiesto ai sensi dell'articolo 76;
- c) per il trattamento dei dati personali.

Le modalità semplificate di cui al comma 1 sono applicabili:

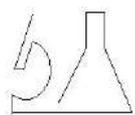
- a) dagli organismi sanitari pubblici;
- b) dagli altri organismi privati e dagli esercenti le professioni sanitarie;
- c) dagli altri soggetti pubblici indicati nell'articolo 80.

Art. 78 (Informativa del medico di medicina generale o del pediatra)

1. Il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta informano l'interessato relativamente al trattamento dei dati personali, in forma chiara e tale da rendere agevolmente comprensibili gli elementi indicati nell'articolo 13, comma 1.

2. L'informativa può essere fornita per il complessivo trattamento dei dati personali necessario per attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, svolte dal medico o dal pediatra a tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato, su richiesta dello stesso o di cui questi è informato in quanto effettuate nel suo interesse.

3. L'informativa può riguardare, altresì, dati personali eventualmente raccolti presso terzi, ed è fornita preferibilmente per iscritto, anche attraverso carte tascabili con eventuali allegati pieghevoli, includendo almeno gli elementi indicati dal Garante ai sensi dell'articolo 13, comma 3, eventualmente integrati anche oralmente in relazione a particolari caratteristiche del trattamento.



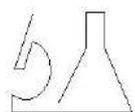
Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

4. L'informativa, se non è diversamente specificato dal medico o dal pediatra, riguarda anche il trattamento di dati correlato a quello effettuato dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta, effettuato da un professionista o da altro soggetto, parimenti individuabile in base alla prestazione richiesta, che:

- a) sostituisce temporaneamente il medico o il pediatra;
- b) fornisce una prestazione specialistica su richiesta del medico e del pediatra;
- c) può trattare lecitamente i dati nell'ambito di un'attività professionale prestata in forma associata;
- d) fornisce farmaci prescritti;
- e) comunica dati personali al medico o pediatra in conformità alla disciplina applicabile.

5. L'informativa resa ai sensi del presente articolo evidenzia analiticamente eventuali trattamenti di dati personali che presentano rischi specifici per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità dell'interessato, in particolare in caso di trattamenti effettuati:

- a) per scopi scientifici, anche di ricerca scientifica e di sperimentazione clinica controllata di medicinali, in conformità alle leggi e ai regolamenti, ponendo in particolare evidenza che il consenso, ove richiesto, è manifestato liberamente;
- b) nell'ambito della tele assistenza o telemedicina;
- c) per fornire altri beni o servizi all'interessato attraverso una rete di comunicazione elettronica.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ

Il Laboratorio ha individuato i seguenti indicatori di misurazione del tempo di attesa rispetto allo standard di tempo massimo di attesa delle prestazioni erogate presso la nostra struttura:

ATTIVITÀ	FASE	INDICATORE
ACCETTAZIONE	Prenotazione telefonica	➤ 3 minuti
	Richiesta informazioni telefoniche	➤ 5 minuti
	Regolarizzazione Burocratica e Amministrativa	➤ 5 minuti
PRELIEVO	Esecuzione	➤ 5 minuti
REFERTAZIONE	Consegna Referti	➤ 8 ore per esami di routine

Gli standard di qualità dei dati analitici sono assicurati attraverso l'applicazione quotidiana delle attività di controllo qualità interno e di verifica esterna della qualità. Gli standard sopra elencati sono verificati e quindi aggiornati attraverso la raccolta da parte del Responsabile Gestione Qualità dei Questionari di Valutazione.

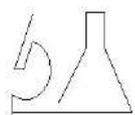
Nel caso in cui, si dovessero riscontrare degli scostamenti rispetto agli standard prefissati, sarà cura del Responsabile Gestione Qualità richiamare il Responsabile del Settore risultato inefficiente al fine di analizzare le cause di tali Non Conformità e per ultimo aggiornare gli standard alla luce delle Azioni Correttive eventualmente intraprese.

Il Laboratorio garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni da esso erogate:

- *Riservatezza e rispetto* del Cliente durante l'esecuzione delle prestazioni sanitarie
- *Personalizzazione dell'assistenza*
- *Completezza dell'informazione*

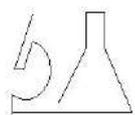
Il Laboratorio si impegna a migliorare i servizi offerti mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della nostra clientela relative alla gestione dell'accettazione
- Aggiornare la formazione del nostro personale non solo relativamente alla Buona Prassi Professionale, ma anche al miglioramento delle capacità relazionali con i Clienti
- Raccogliere ed analizzare i Questionari di Valutazione al fine di organizzare la nostra struttura ponendo in primo piano i bisogni del Cliente.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

È impegno della struttura assicurare alla nostra utenza, attraverso il giornaliero contributo diagnostico, il necessario supporto alle attività di prevenzione, diagnosi e monitoraggio della salute.



Laboratorio Analisi Cliniche
SALERNO
del dott R. Colantuono s.r.l.
Via Vittorio Veneto 11,80059 Torre del Greco (NA)

Sezione Quarta

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di discrepanze il Cliente può utilizzare il modulo Reclami, messo a disposizione presso la Segreteria Accettazione.

Inoltre al fine di valutare e monitorare costantemente il grado di soddisfazione dell'utenza e per raccogliere qualunque proposta di miglioramento del servizio offerto è disponibile presso la Segreteria Accettazione il modulo "Scheda Soddisfazione Cliente". Quest'ultimo, compilato in ogni sua parte, dev'essere consegnato al Coordinatore Settore Accettazione.

La Direzione analizza i reclami essendo responsabile della valutazione della risoluzione di questi ultimi.

La Direzione ha inoltre stabilito in 30 giorni (dalla presentazione di reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione della discrepanza.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Gestione Qualità informare il Cliente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

CONDIVISIONE E COLLABORAZIONI E FREQUENZA DI REVISIONE DELLA

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata condivisa con i sindacati di categoria aziendali e con l'associazione a tutela dei diritti dell'ammalato ed alla stesura della stessa hanno collaborato tutte le figure preposte all'assistenza dei pazienti sia il personale amministrativo che il personale sanitario.

La presente carta dei servizi è revisionata periodicamente e tutte le volte che si hanno delle variazioni e di tipo normativo e di tipo procedurale ed organizzativo, dal Responsabile della Qualità.



Laboratorio di Analisi Cliniche
SALERNO
del Dott R. Colantuono s.r.l.

VIA VITTORIO VENETO, 11 – 80059 TORRE DEL GRECO (NA)

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

DOCUMENTO: M-08.01-2 REV.: 3
DATA: 12/01/2009 PAGINA 1 DI 1

QUESTIONARIO AI PAZIENTI

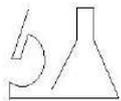
La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare il servizio fornito dal nostro Studio. Sbarri il quadrato sotto l'espressione che meglio esprime la sua opinione.

Le saremo grati se segnalerà gli aspetti positivi e negativi. Le risposte rimarranno anonime.

CHE NE PENSA DI:		Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Insoddisfatto
SETTORE Accettazione				
1	La possibilità di prenotazione della prestazione	☺	☹	☹
2	Gli orari di accettazione	☺	☹	☹
3	Gli orari di consegna referti	☺	☹	☹
4	Cortesìa e disponibilità del personale di segreteria	☺	☹	☹
SETTORE Organizzazione				
5	Comfort della sala di attesa	☺	☹	☹
6	Pulizia della sala di attesa	☺	☹	☹
7	I tempi di attesa	☺	☹	☹
8	La nostra "Carta dei Servizi"	☺	☹	☹
9	Rispetto della riservatezza (Privacy)	☺	☹	☹
10	Chiarezza e disponibilità dei questionari d'indagine	☺	☹	☹
SETTORE Prelievi				
11	Tempo di attesa per i prelievi	☺	☹	☹
12	Igiene e comfort della sala prelievi	☺	☹	☹
13	Modalità di esecuzione dei prelievi	☺	☹	☹
14	Capacità del personale medico	☺	☹	☹
15	Cortesìa e disponibilità del personale medico	☺	☹	☹
SETTORE Laboratorio di Analisi				
16	Tempi di risposta per i referti	☺	☹	☹
17	Chiarezza e leggibilità del referto	☺	☹	☹
19	Cortesìa e disponibilità del personale medico	☺	☹	☹
20	Assistenza dopo consegna referto	☺	☹	☹

Commenti in dettaglio – Aspetti positivi _____

Consigli - Aspetti da migliorare _____



Laboratorio di Analisi Cliniche

SALERNO

del Dott R. Colantuono s.r.l.

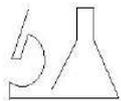
VIA VITTORIO VENETO, 11 – 80059 TORRE DEL GRECO (NA)

MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

QUESTIONARIO AI PAZIENTI

DOCUMENTO: M-08.01-2 REV.: 3

DATA: 12/01/2009 PAGINA 1 DI 1



Laboratorio di Analisi Cliniche
SALERNO
del Dott R. Colantuono s.r.l
VIA VITTORIO VENETO, 11 – 80059 TORRE DEL GRECO (NA)

GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ
MODULO DI RECLAMO

DOCUMENTO: M-08.03-2 REV.: 1
DATA: 12/01/2009 PAGINA 1 DI 1

Laboratorio d'Analisi Cliniche
SALERNO – s.r.l

Via Vittorio Veneto, 19 Torre del Greco (NA)

NON SCRIVERE
Zona riservata al Laboratorio Salerno

CAUSA DEL RECLAMO

Firma del Compilatore _____

Si richiede AC/AP: SI NO

SOLUZIONE ADOTTATA

Firma del Compilatore _____

Si richiede AC/AP: SI NO

VERIFICA RISOLUZIONE RECLAMO

Data: / /

RGQ: _____