

CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI



1 PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO, FINI ISTITUZIONALI, PRINCIPI

1.1 INTRODUZIONE

È classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dal Dott. Leonardis Edoardo (Laureato in Scienze biologiche con specializzazione in Patologia Clinica)

Per le prestazioni del laboratorio analisi non esistono lista di attesa in quanto le prestazioni avvengono nei giorni stabiliti e precisamente lunedì, mercoledì, venerdì e sabato.

.1PRESTAZIONI

Le prestazioni del **Laboratorio analisi** sono rivolte a pazienti ambulatoriali e sono utilizzate dai medici richiedenti per scopi clinico- diagnostici.

Il Laboratorio offre una vasta gamma di prestazioni di base e specialistiche in regime di routine ed in regime di urgenza. L'elenco puntuale e dettagliato delle prestazioni è in allegato alla presente Carta dei Servizi.

Tutte le prestazioni del Laboratorio sono svolte per aree organizzative e settori di indagine:

- Accettazione,
- Urine,
- Feci,
- Autoimmunità,
- Enzimi e Proteine,
- Allergologia,

La maggiore parte dei dosaggi avviene con l'impiego di apparecchiature automatizzate, scelte per far fronte al notevole carico di lavoro quotidiano ed in parallelo per garantire qualità e tracciabilità dei campioni.

Una parte minore, di notevole rilevanza per la qualificazione del Laboratorio, è rivolta ad indagini semiautomatiche e manuali.

Gli strumenti e le procedure analitiche adottati sono il risultato di attente scelte compiute dopo approfondita valutazione da parte dei responsabili, in modo da assicurare sempre la maggiore efficienza possibile ed in costante aggiornamento.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività del Laboratorio di Chimica, Biochimica è organizzata nel rispetto dei principi fondamentali: uguaglianza dei diritti dei cittadini, imparzialità e trasparenza, diritto di scelta, continuità delle cure, diritto di accesso, partecipazione, efficienza ed efficacia.

- **Uguaglianza dei diritti dei cittadini:** le prestazioni e gli stili di comportamento sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini; è evitata ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali; anche il Laboratorio si impegna ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare il servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.
- **Imparzialità e trasparenza:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Privacy:** è garantito il rispetto della privacy secondo la normativa vigente e in armonia con le direttive aziendali.

- **Continuità delle cure:** il servizio ambulatoriale della Sala Unica Prelievi viene regolarmente erogato al Pubblico. Qualora il funzionamento sia irregolare o si debba interrompere l'erogazione del servizio e/o delle prestazioni, sono attivate le misure necessarie per assicurare il minor disagio possibile ed attivati i canali di comunicazione aziendali per informare gli utenti.
- **Partecipazione:** risponde alle segnalazioni di Cittadini e Associazioni di Volontariato e di Tutela dei cittadini, inoltrate all'Azienda tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- **Efficienza ed efficacia:** il Laboratorio recepisce l'impegno aziendale di organizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso al servizio.

Inoltre, il laboratorio Chimera di Chimica, Biochimica ha come punto di riferimento il Codice Etico che esprime principi, valori, impegni e responsabilità etiche che ispirano la propria attività e li indica all'intera organizzazione quali criteri vincolanti di riferimento comportamentale. Da tali principi discendono gli impegni di ordine etico che i dipendenti e collaboratori assumono ad integrazione dei vincoli deontologici propri dell'ordine o collegio professionale di eventuale appartenenza, delle previsioni normative vigenti e degli accordi contrattuali stabiliti.

L'etica della incorpora e rispetta i principi fondamentali indicati dal Magistero della Chiesa Cattolica in ambito bioetico. Ogni dipendente e collaboratore si impegna ad astenersi dall'effettuare procedure, interventi, atteggiamenti contrari a tali principi. La tutela della vita in ogni suo momento e della dignità della persona rappresentano il criterio di riferimento fondamentale, in particolare nell'ambito dello svolgimento delle attività delle professioni sanitarie.

2 INFORMAZIONI SU STRUTTURA E SERVIZI

2.1 UBICAZIONE

Via Antonio Salandra n.6 -00187 Roma
00187 Roma (RM)
Tel.: 0686358106
Cell: 3455280570
Sito: www.chimeramedical.it
E-mail: info@chimeramedical.it

Il **Laboratorio di Chimica, Biochimica** è situato al **1° piano** all'interno del poliambulatorio Chimera

2.2 ACCESSI PER GLI UTENTI INTERNI ED ESTERNI

Prenotazione Laboratorio analisi:

Per il Laboratorio analisi non è necessaria la prenotazione, ad eccezione di alcuni esami, come i Breath Test al Lattosio, Helicobacter Pylori oppure i GUT Screening.

Il personale di Segreteria verifica la documentazione consegnata dalla/dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico in uso avviene la presa in carico.

Flusso Accettazione

- Chiamata in ordine progressivo per l'accettazione;
- Consegna dei documenti da parte della/del Paziente;
- Controllo della richiesta e dei documenti ed accettazione delle prestazioni;
- Firma del modulo consenso alla Privacy;
- Consegna foglio ritiro/delega;
- Consegna fattura.

2.3 ATTIVITÀ DIAGNOSTICO ASSISTENZIALE DEL LABORATORIO ANALSI

Routine

In routine possono essere richiesti ed eseguiti tutti gli esami di Biochimica Clinica. L'accesso è diretto.

Urgenza

La diagnostica in urgenza è rivolta all'emergenza clinica e quindi a tutti i casi in cui si pone la richiesta di disponibilità del referto nel più breve tempo possibile. Con questa modalità possono essere richiesti un numero limitato di test:

- Glucosio, BUN, Creatinina, Proteine, Albumina, Sodio, Potassio, Cloro, Calcio, Potassio, Magnesio, Aspartato-aminotransferasi, Alanina-aminotransferasi, gamma-glutamyltranspeptidasi, Creatinichinasi, Lattatodeidrogenasi, Amilasi, Lipasi, Colinesterasi, Ammonio, Lattato, Fosfatasi Alcalina, Bilirubina totale, Bilirubina diretta, Alcool, , Proteina C reattiva. hsTroponina I, Mioglobina, CK-MB NT-proBNP, beta-HCG e Procalcitonina, Ferritina, esame ecocromocitometrico.
- Esame chimico-fisico urine. Test di gravidanza, Test Screening per Droghe e loro metaboliti (URINE)

Questo sistema risponde alla necessità di eseguire esami ematochimici con tempo di risposta inferiore a quello della Routine.

2.4 ATTIVITA'

I prelievi ematici e la raccolta dei campioni biologici di tutte le analisi eseguite dal Laboratorio si effettuano presso la Sala Unica Prelievi. Personale specializzato provvede al trasporto dei campioni in laboratorio con carrelli trasportatori.

Urgenze

Eventuali necessità di refertazione anticipata possono essere segnalate in accettazione, al medico in servizio alla sala prelievi, che informerà il paziente su specifiche possibilità di soddisfare le sue esigenze.

Ritiro referti

I referti firmati digitalmente normalmente sono resi disponibili attraverso un servizio gratuito di visualizzazione e download dei referti di laboratorio di analisi cliniche, denominato **"Ritiro Referti Online"**, attraverso un Portale Web ad accesso riservato, oppure di presenza in sede da lunedì a venerdì dalle 07:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 18:30, il sabato dalle 07:30 alle 13:00.

Sede e accesso alla Sala Prelievi

L'esecuzione di prelievi su sangue/tamponi in modalità OPEN senza prenotazione telefonica (ad eccezione di Curve/test di stimolo, Renina e Aldosterone in Clino e Ortostatismo che devono essere prenotate allo **0686358106**).

Carta dei Servizi
LABORATORIO ANALSI

Prima stesura

2.0

del

10/06/2025

CHIMERA

Non appena sono pronti i referti, il paziente riceve una e-mail contenente il link per accedere

2.4.1 Indicazioni per l'esecuzione degli esami e la corretta modalità di raccolta dei campioni

I pazienti devono osservare le norme di seguito riportate al fine di ridurre i fattori di variabilità che possono alterare il risultato delle determinazioni analitiche.

- **Dieta:** I pazienti devono aver osservato il digiuno da almeno 8 ore. È consentita l'assunzione di acqua in quantità moderata fino ad un'ora prima del prelievo.
- **Fumo:** Evitare di fumare la mattina del giorno stesso del prelievo.
- **Esercizio fisico:** Sconsigliabile sottoporsi ad esercizi fisici pesanti (attività sportive, palestra) nel giorno precedente a quello del prelievo soprattutto per soggetti non allenati.
- **Assunzione di medicinali:** Poiché numerosi farmaci possono produrre interferenze con i risultati delle analisi, sarebbe opportuno valutare con il proprio medico curante la modalità di assunzione della terapia nel giorno/i corrispondenti al prelievo ematico.

2.4.2 Campione di Urina

Esame chimico-fisico e microscopico

In una provetta o contenitore acquistato in farmacia, raccogliere la prima minzione del mattino.

È fortemente raccomandato il lavaggio dei genitali esterni e la raccolta del mitto intermedio come per l'Urinocultura. È consigliabile nelle donne di non eseguire l'esame durante i giorni del ciclo mestruale.

Micro Albuminuria

In una provetta o contenitore sterile acquistato in farmacia, raccogliere la prima minzione del mattino.

Raccolta delle urine di 24 ore

La raccolta va effettuata in appositi contenitori (taniche) reperibili in Farmacia.

Si inizia la raccolta al mattino, a partire dalle seconde urine del giorno, escludendo quindi le prime. Si raccolgono tutte le urine delle 24 h, compresa la minzione del mattino successivo, a completamento delle 24 h di raccolta. Durante la raccolta conservare il contenitore ben tappato, a temperatura di frigorifero (2°-8°C) e al riparo dalla luce.

Raccolte urinarie delle 24 h incomplete, devono essere ripetute, in quanto i valori dei test risulterebbero falsati. Far pervenire al laboratorio tutte le urine, oppure, dopo aver mescolato uniformemente l'intera raccolta, mettere un'aliquota della raccolta in una provetta (vedi "campione di urina"), su cui sarà necessario riportare in modo preciso la quantità delle 24 ore, pena la non esecuzione degli esami richiesti.

In alcuni casi (es: clearance della creatinina) è necessario un contestuale prelievo di sangue.

NON si accettano campioni raccolti in contenitori inadeguati.

3 QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 OBIETTIVI

Gli obiettivi perseguiti per realizzare la Mission sono:

- Soddisfazione degli utenti
- Razionalizzazione ed efficienza nell'utilizzo delle risorse umane e strumentali
- Aggiornamento del repertorio degli esami eseguibili e contenimento dei tempi di refertazione per l'appropriatezza delle prestazioni

3.2 STANDARD DI QUALITÀ

Il laboratorio garantisce la costante attenzione non solo alle problematiche di tipo analitico, ma anche a tutto il

contesto organizzativo che precede, accompagna e segue l'analisi.

- *Fase pre-analitica*: procedure scritte per la corretta identificazione, il trasporto e la conservazione dei campioni biologici.
- *Fase analitica*: il processo è tenuto sotto controllo mediante attenta manutenzione preventiva delle apparecchiature e loro costante taratura. I risultati sono verificati con programmi di controllo di Qualità per tutte le analisi effettuate e la partecipazione a programmi nazionali ed internazionali di Verifica Esterna di Qualità (VEQ). L'addestramento del personale è pianificato e controllato; i fornitori sono valutati con attenzione, le metodiche e le strumentazioni analitiche sono verificate accuratamente prima di essere utilizzate nella routine.
- *Fase post-analitica*: severe procedure garantiscono la corretta attribuzione dei risultati agli utenti, la pronta segnalazione di risultati anomali, la registrazione e la gestione di eventuali problemi e reclami. È garantita una costante attenzione e disponibilità alle esigenze degli utenti.

3.2.1 Organizzazione generale del laboratorio

- Disponibilità di ampio pannello di esami continuamente aggiornato e adeguato alle nuove conoscenze scientifiche.
- Affidabilità dei risultati forniti, grazie all'opera di personale qualificato, verificabile dall'andamento del controllo di qualità.
- Tempi di esecuzione rapidi; la maggior parte dei dosaggi di routine viene eseguita in giornata e la consegna dei referti in giornata on-line.
- Conservazione dei campioni, in relazione alla stabilità degli analiti.

3.3 IMPEGNI

Gli impegni programmatici principali sono:

- Appropriately tempi refertazione
- Contenimento dei tempi di erogazione dell'attività ambulatoriale
- Cortesia e professionalità del personale
- Riservatezza dei dati personali in ogni fase del percorso analitico
- Professionalità e disponibilità degli operatori
- Controllo globale del processo
- Azioni di miglioramento della qualità in tutte le fasi del processo dei campioni (preanalitica, analitica e post).

4 TUTELA E VERIFICA

4.1 DIRITTI E DOVERI

4.1.1 Diritti

In accordo con quanto dichiarato nella Carta dei Servizi Sanitari del poliambulatorio Chimera riconosce all'Utente che si rivolge al servizio il diritto a:

- Ricevere il migliore servizio possibile.
- Usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata.
- Ricevere un'informazione completa riguardo agli accertamenti diagnostici a cui sarà sottoposto.
- Avere la garanzia della massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi.
- Essere accolto in una struttura confortevole ed ospitale che tenga in considerazione le comuni abitudini.

- Esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi erogati e ricevere una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami.

4.1.2 Doveri

In armonia con l'orientamento aziendale, si invita l'Utente che si rivolge al Laboratorio a:

- Collaborare con i medici e il personale, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute.
- Dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste e adottare un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e a collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo e tecnico.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, in considerazione che gli stessi rappresentano patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
- Rispettare l'organizzazione e gli orari previsti. Le prestazioni richieste in tempi e modi non corretti possono essere causa di disservizio per tutta l'utenza.
- Ricordare che il personale sanitario, per quanto di competenza è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del servizio e nell'interesse di tutti, utenti ed operatori.
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri utenti.
- Segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.
- Rispettare il divieto di fumare in tutti i locali dell'ospedale e dei punti prelievo.
-

4.2 SEGNALAZIONI E RECLAMI

4.2.1 Reclami

L'utente può formulare segnalazioni ed eventuali reclami sulle modalità di erogazione del servizio attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o compilando in sede le schede apposite.

In caso di reclamo nei confronti del Laboratorio il cittadino-utente riceve risposta secondo il Regolamento di interno del Poliambulatorio Chimera. L'attuazione e il mantenimento degli standard di qualità, il rispetto degli impegni assunti e il raggiungimento degli obiettivi prefissati sono sistematicamente verificati dal Responsabile del Laboratorio in occasione del riesame in incontri periodici con la Direzione Sanitaria. In questa sede sono analizzati gli indicatori relativi a qualità del servizio erogato, numero di non conformità registrate, soddisfazione/insoddisfazione dell'utente, numero di reclami inoltrati attraverso l'URP.

Per controllare che i servizi erogati siano di buona qualità, si effettua l'analisi continua di una serie di parametri.

4.2.2 STATISTICHE GENERALI SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

Si effettua una valutazione quantitativa sull'andamento dell'attività erogata: numero e tipo di esami eseguiti complessivamente dal Laboratorio, suddivisi anche per diversi tipi di richiesta, routine o urgente.

Queste valutazioni costituiscono la base per decisioni successive sull'organizzazione del laboratorio e sull'impiego di risorse umane e strumentali.