

**DOTT. MATTEO PIZZOLORUSSO
S.R.L.
ANALISI CLINICHE**

84010 Malori (SA)

Via Casa Mannini n. 7

Tel 089-85.12.98 Fax 089-85.41.000

***CARTA
DEI
SERVIZI***

ELABORAZIONE e VERIFICA	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE REV. 14
RGQ DR. SALVATORE BARTOLOTTA	DITE DR. MATTEO PIZZOLORUSSO	20.01.2021

Gentile Utente,

ho il piacere di presentarle la nostra "Carta dei Servizi". Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

Il lavoro di tutti i dipendenti e i collaboratori del Laboratorio ha consentito di ottenere, nel 2002 la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008 n. IT260729 rilasciata dall'Ente di certificazione BV.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza eventualmente non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Direttore

Dr. Matteo Pizzolorusso

*Il presente Documento è stato redatto con la consultazione dell'Ordine Nazionale dei Biologi.
Tale consultazione è attestata dal documento relativo allegato.*

INDICE

- **INTRODUZIONE e CRITERI DI REDAZIONE.....pag. 5**
- **PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO.....pag. 6**
- **I PRINCIPI DI REDAZIONE: LA MISSION I VALORI E GLI IMPEGNI.....pag. 7**
- **INFORMAZIONI SULLE MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....pag. 10**
 - **GLI ORARI**
 - **CONSULENZA SPECIALISTICA**
 - **INFORMAZIONI DI ACCESSO AL PRELIEVO E RACCOLTA CAMPIONI**
 - **MODALITA' DI ACCOGLIENZA**
- **GLI STANDARD DI QUALITA'pag. 14**
- **I MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA E GESTIONE RECLAMI.....pag. 17**
- **LE INDICAZIONI DEL CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA
DEL PIANO REGIONALE.....pag. 19**
- **ALLEGATIpag. 20**

LABORATORIO

Dott. MATTEO PIZZOLORUSSO

Sede

84010 Malori (SA) - Via Casa Mannini n. 7

Tel. 089-85.12.98 (centralino) Fax 089-85.41.000

Direttore Tecnico e Legale Rappresentante

Dott. Matteo Pizzolorusso

Amministrazione:

dott.ssa Anna Maria Romano

SETTORI	RESPONSABILE	COLLABORATORE
ACCETTAZIONE (consegna referti)	<i>Sig. Bruno Casella</i>	
PRELIEVI	<i>Inf. Prof. Pirollo Cristiana</i>	
CHIMICA CLINICA MICROBIOLOGIA	<i>Dr.ssa Clara Amato</i>	<i>Tec. Criscuolo Maria Rosaria</i>
EMATOLOGIA	<i>Dr.ssa Trofimena Landi</i>	
SISTEMA QUALITA'	<i>Dr. Salvatore Bartolotta</i>	

D.Lgs n.106

Responsabile Prevenzione e Protezione:
Rappresentante dei lavoratori:

Dr. Matteo Pizzolorusso
Dr.ssa Amato Clara

RPD (responsabile protezione dei dati) Dr. Salvatore Bartolotta

email salva.bart@libero.it
pec salva.bart@postecert.it

La " Carta dei Servizi" del Laboratorio Dott. Matteo Pizzolorusso s.r.l. è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo documento il Laboratorio intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra il laboratorio ed i cittadini.

Il presente documento è la quattordicesima edizione della "Carta dei Servizi" e come tale deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dal Laboratorio stesso.

Il presente documento è conforme a quanto prescritto dalla Deliberazione n. 369 del 23. 03. 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI – della Regione Campania.

Pertanto esso è stato revisionato e pubblicizzato in conformità a quanto prescritto dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ed è stato redatto in conformità ai Principi della Carta Europea dei Diritti del Malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002, ed a 14 diritti in essa enunciati. E' conforme inoltre ai principi del Tribunale dei Diritti del Malato e dell'editoriale del 2007 elaborato dai Presidenti di AIPaC-MEM, AMCli, SIAPEC-IAP, SIBioC e SIMeL e pubblicato, nella stessa forma, sugli organi ufficiali di informazione e divulgazione scientifica delle Società citate.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a gennaio 2018. È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri del Laboratorio indicati nell'interno di questo documento.

La Carta dei Servizi viene verificata e /o aggiornata ogni anno.

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio di Analisi Cliniche nasce nel 1977 ad opera del Dr. Matteo Pizzolorusso biologo specialista in Patologia Medica quale laboratorio ad organizzazione semplice ed unitaria per indagini diagnostiche di base.

Di seguito, il Laboratorio è andato sviluppandosi di pari passo con il progredire delle tecniche diagnostiche ed attualmente, secondo la Delibera Regione Campania n.7301 del 31/12/01 ed al riconoscimento della struttura da parte dell'ASL, svolge la propria attività di base e nei settori specializzati di Chimica Clinica e Microbiologia.

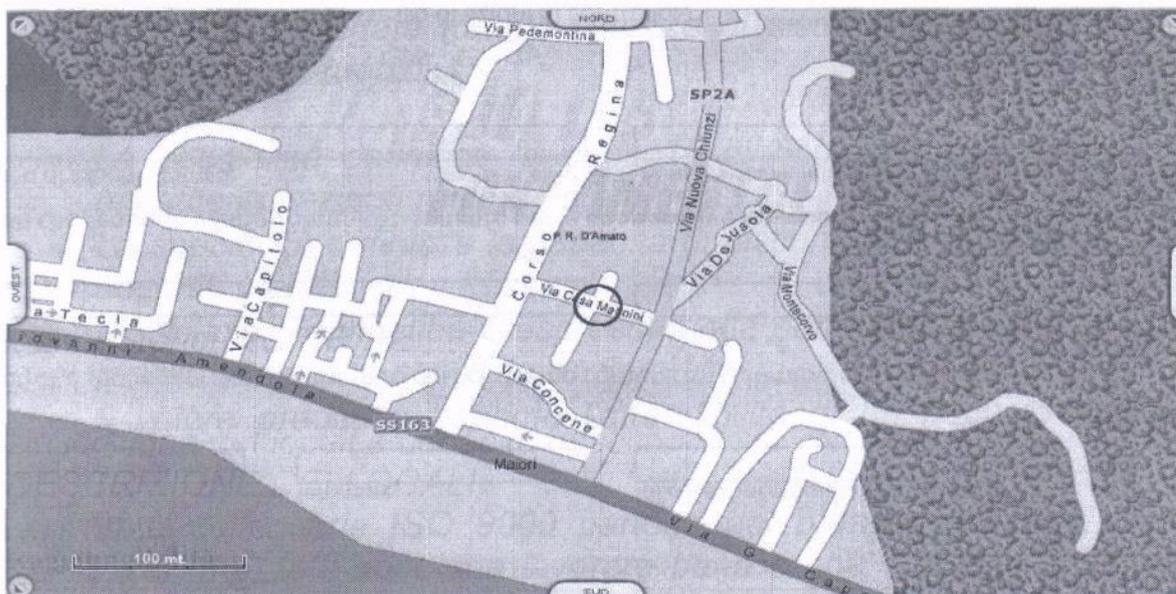
Dal 19/06/2009 il Certificato di Accreditamento Accredia n°1103 rev.0 attesta che il Laboratorio Analisi Dott. Matteo Pizzolorusso s.r.l. è conforme ai requisiti della norma UNI CEI ISO/IEC 17025:2005 "Requisiti generali per la competenza dei Laboratori di prova e taratura" quale Laboratorio di Prova.

I locali e gli spazi sono correlati alla tipologia ed al volume delle attività erogate;

in particolare:

- l area di attesa è dotata di un adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi; ad essa sono aggregati servizi igienici dedicati all'utenza ambulatoriale ed ai disabili*
- il locale per il prelievo consente il rispetto della privacy dell'utente;*
- la zona per le attività di accettazione e consegna dei referti consente il rispetto della privacy*
- le superfici sono resistenti al lavaggio e alla disinfezione, lisce, con pavimento resistente agli agenti chimici e fisici ed antisdrucchiolo;*

Ubicazione e mezzi di trasporto



Il Laboratorio si trova in via Mannini 7 al centro di MAIORI (SA)

I mezzi pubblici per raggiungere il laboratorio sono:

Autolinea SITA Salerno-Amalfi (effettua fermata al centro di Maiori a 150 metri dal laboratorio)

I PRINCIPI DI REDAZIONE: LA MISSION, I VALORI E GLI IMPEGNI

Il Laboratorio è una struttura medico specialistica che opera nell'ambito della medicina di Laboratorio.

In base alla Delibera Regione Campania n.7301 del 31/12/01 il Laboratorio Pizzolorusso srl è un laboratorio generale di base con settori specializzati di Chimica Clinica e Microbiologia: l'offerta di erogazione del servizio è indirizzata prevalentemente a solventi ed utenti del SSN (il laboratorio è accreditato) che necessitano di prestazioni di medicina di laboratorio a fini preventivi, diagnostici, o di monitoraggio di terapie e/o stati morbosi; tali prestazioni sono erogate tramite l'utilizzo di sistemi diagnostici sensibili, specifici, efficaci e predittivi. Laddove:

- La sensibilità definisce la capacità di riconoscere la presenza di malattie in pazienti realmente ammalati.*
- La specificità definisce la capacità di discriminare tra soggetti sani e soggetti malati.*

- *L'efficacia diagnostica è espressa dalla sommatoria della specificità e della sensibilità per differenziare tra malati e sani.*
- *Il valore predittivo esprime l'attendibilità di un risultato positivo o negativo.*

Le norme della serie ISO 9001 partono dal presupposto che, in ogni organizzazione, tutti sappiano lavorare bene e che eventuali problemi di qualità sorgano solo a seguito di una mancata organizzazione o, più frequentemente, a seguito di inadeguati sistemi di comunicazione sia interni che nel rapporto con gli utenti esterni.

Soddisfare le esigenze, espresse e implicite, dei clienti: il modo migliore che ha un'impresa per farlo (sia per i prodotti che per i servizi), è dotarsi di un sistema organizzativo Sistema Qualità-strutturato e finalizzato alla prevenzione e all'eliminazione delle non conformità in ogni fase e in ogni momento del processo di fornitura.

Si tratta, pertanto, di norme di tipo organizzativo e tecnico, che definiscono fundamentalmente quali debbano essere la struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse, che sono necessari affinché una organizzazione sia in grado di garantire costantemente nel tempo la conformità del prodotto o del servizio fornito. Esse fanno riferimento alle norme ISO 9001:2008 applicate alla realizzazione ed erogazione del servizio.

Ricade sotto la responsabilità della direzione definirlo, implementarlo e farne la manutenzione in modo da assicurare che:

- *i servizi offerti raggiungano la qualità prefissata;*
- *che le modalità di esecuzione di manutenzione ed esecuzione delle procedure siano attuate in maniera costante;*
- *che vi sia impegno da parte di tutti gli operatori verso una buona pratica professionale in accordo con il Sistema Qualità.*

Il Laboratorio si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995. Crediamo che l'uomo sia la misura di tutte le cose e, in quanto tale, che l'insieme delle sue competenze, isolate o relazionate all'organizzazione, siano determinanti per permettere all'impresa di raggiungere dei parametri di eccellenza. I valori pertanto che ci guidano sono:

1. *Ascolto*
2. *Disponibilità*
3. *Impegno e passione*
4. *innovazione*
5. *Professionalità*
6. *Qualità*

I principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione efficienza ed efficacia ispirano la nostra attività. Laddove :

Eguaglianza

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

Diritto di scelta

L'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Partecipazione

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti del laboratorio che riconosce il diritto alla informazione delle procedure da seguire e per quali finalità eventuali informazioni sono raccolte

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia con particolare attenzione alla capacità operativa mediante strumentazione tecnologicamente avanzata ed in linea con l'esigenza della medicina moderna.

*Inoltre il Laboratorio fa propri i **14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato** che sono:*

- 1. prevenzione*
- 2. accesso garantito per tutti*
- 3. informazione*
- 4. consenso informato*
- 5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari*
- 6. privacy e confidenzialità*
- 7. rispetto del tempo del paziente*
- 8. individuazione di standard di qualità*
- 9. sicurezza dei trattamenti sanitari*
- 10. innovazione e costante adeguamento*
- 11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari*
- 12. personalizzazione del trattamento*
- 13. sistema del reclamo*
- 14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi*

In quanto la Carta dei Servizi si configura come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, ed assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, definendo gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'organizzazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Il Laboratorio, eroga prestazioni specialistiche sia nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale sia a pagamento diretto. Attualmente si accede alle prestazioni senza prenotazione.

- *Per accedere alla prestazione in regime Servizio Sanitario Nazionale, è necessario presentare la richiesta compilata sull'apposito formulario dal medico prescrittore, la cui validità è di 30 (trenta) giorni oltre quello di emissione.*
- *La vigente normativa in merito alle prestazioni a carico ASL prevede che le ricette siano redatte secondo alcune precise indicazioni da parte del medico di base che segue l'assistito, pertanto sul documento ASL devono essere presenti:*
 - *Nome, Cognome, Indirizzo e codice fiscale;*
 - *Età e sesso;*
 - *Eventuale presenza di esenzione;*
 - *Esami (max 8 per richiesta);*
 - *Diagnosi;*
 - *Data di emissione (validità 30 gg);*
 - *Dizione prelievo venoso per esami su sangue;*
 - *Timbro, codice regionale e firma del medico curante.*
- *Per Utente privato è necessario presentare la prescrizione medica;*
- *Nel caso in cui un Utente non sia in possesso di ricetta ASL o prescrizione medica, dovrà firmare il report accettazione dato dalla Segreteria.*

Il Laboratorio effettua i seguenti orari per l'esecuzione dei prelievi e per il ritiro dei referti (in caso di urgenze gli orari possono essere modificati)

ORARIO PRELIEVI: Dal Lunedì al venerdì **ORE 07.30 - 11.00**
ORARIO CONSEGNE: Dal Lunedì al Venerdì **ORE 17.00 - 19.00**

Il Sabato su appuntamento

TEMPO DI ATTESA (salvo casi particolari)

- *per accettazione max 10 minuti*
- *per prelievo max 10 minuti.*
- *per ritiro esami urgenti: tempi tecnici di esecuzione e refertazione*
- *per ritiro esami routinari: Chimica Clinica max 2 gg.*

Ematologia	max	2 gg
Immunom.	max	3 gg,
Microbiologia		3 gg se tecnicamente possibile.

- per ritiro esami particolari: 1- 2 settimane secondo esame
- Per gli esami effettuati in service la tempistica di refertazione degli esami è comunque soggetta alle sedute lavorative settimanali del service stesso che sono indicate nell'elenco analisi allegato alla presente carta e varia da min. 2 gg. ad un max di 15 gg.

Il giorno e l'ora del ritiro saranno indicati nel report di accettazione.

CONSULENZA SPECIALISTICA

*Gli utenti del possono rivolgersi al Direttore Tecnico e/o al personale laureato Responsabile dei Settori Analitici del Laboratorio per ricevere **consulenza sulle analisi effettuate** e per **l'interpretazione dei risultati** facendone semplice richiesta verbale in accettazione. Gli orari sono quello di accettazione e ritiro dei referti.*

In distribuzione in accettazione vi sono

- *Elenco analisi, con metodo e strumentazione utilizzati, range di riferimento, principali indicazioni cliniche, numero di sedute settimanali ed elenco esami effettuati in service.*
- *Modalità di preparazione ai singoli esami*
- *Consenso al trattamento dei dati personali e al prelievo*

A disposizione in sala di attesa

- *Informativa sul trattamento dei dati personali e sul prelievo*
- *Scheda reclamo*
- *Scheda indagine (customer satisfaction)*

Il ritiro degli esami deve avvenire entro 30 giorni dalla data comunicata per il ritiro; oltre tale termine l'Utente dovrà pagare per intero il costo delle prestazioni effettuate, ai sensi del comma 8 art. 5 legge 29 dicembre 1990, n. 407 e della lettera r) comma 796 art. 1 legge 27 dicembre 2006, n.296.

INFORMAZIONI DI ACCESSO AL PRELIEVO e RACCOLTA CAMPIONI

PREPARAZIONE AL PRELIEVO

La preparazione al prelievo è finalizzata a minimizzare l'effetto di tutti quei fattori che possono interferire con il risultato del test.

L'esame del sangue deve essere effettuato al mattino a digiuno.

E' unanimemente accettato un digiuno di almeno 8/10 ore prima del prelievo ma non oltre le 12/14 ore, in quanto un periodo superiore a quello raccomandato può essere anch'esso causa di alterazioni significative dei tests al pari della introduzione di cibo.

Il digiuno e' riferito non solo all'assunzione del cibo, ma anche a qualsiasi tipo di bevanda (latte, caffè, succhi di frutta, alcool, ecc) acqua esclusa.

La sera precedente il prelievo e' opportuno consumare una cena leggera (niente grassi, salse, intingoli, frittiture) mentre una dieta equilibrata senza eccessi è consigliata nei giorni immediatamente precedenti il prelievo.

Nelle ore precedenti lo stesso è bene l'astensione da fumo e la sospensione dell'assunzione di medicinali, esclusi naturalmente quelli salvavita.

Il prelievo inoltre non deve essere effettuato subito dopo uno sforzo fisico: nelle ore precedenti è sconsigliata ginnastica, cyclette, jogging, ecc. soprattutto se si debbono eseguire dosaggi ormonali.

POST PRELIEVO

Successivamente dopo essersi sottoposti al prelievo conviene fare subito colazione onde evitare che il digiuno prolungato ed emozione, possono arrecare qualche disturbo.

Il bere una bevanda latte, te, succo di frutta o la semplice acqua rinfranca ed aiuta l'organismo a ripristinare velocemente la quantità di liquido sottratto dal prelievo.

Presso il laboratorio vengono eseguiti solo prelievi venosi secondo le modalità descritte in “Angelo Burlina **MEDICINA DI LABORATORIO** Fondamenti di diagnostica Edizioni Medico Scientifiche a. 1992 p. 872/875”.

TEST DINAMICI

TEST DA CARICO DI GLUCOSIO:

In prima giornata prelievo basale per stabilire o meno l'idoneità al carico, in seconda giornata somministrazione orale di 75 gr. di glucosio in 200 ml di acqua (per le gravide 100 gr. in 200 ml di acqua), prelievi con cannula in situ ai tempi 30', 60', 90', 120', 150' (per le gravide 60', 120', 180').

TAMPONI

tampone faringeo

Il paziente deve essere a digiuno.

tampone nasale

Il paziente non deve aver inalato spray né gocce nasali da almeno un giorno.

tampone oculare

Il paziente non deve aver utilizzato gocce o colliri da almeno un giorno.

tampone auricolare

Il paziente non deve aver fatto uso di gocce endoauricolari da almeno un giorno.

tampone vaginale

la paziente deve astenersi da rapporti sessuali da almeno due giorni ed evitare l'uso d'ovuli o detergenti locali molto energici.

tampone uretrale

Il paziente deve trattenere l'urina per qualche ora prima dell'esecuzione del test.

CAMPIONATURA

URINA : contenitore monouso per urine preferibilmente sterile

Innanzitutto è opportuno effettuare un accurato lavaggio dei genitali esterni con risciacqui accurati al fine di eliminare ogni traccia di sapone. Per l'esame standard dell'urina raccogliere il campione del mattino al risveglio nel contenitore monouso, meglio se sterile, se non viene consegnato entro breve tempo al laboratorio (1 o 2 ore) è bene conservare il campione in frigo.

URINOCOLTURA: contenitore monouso per urine sterile

Al risveglio del mattino, dopo essersi lavati come precedentemente descritto, urinare come al solito, dopo alcuni secondi fermarsi e proseguire raccogliendo le urine nel contenitore sterile. Consegnare al più presto al laboratorio: nell'intervallo conservare in frigo.

URINE 24 ORE: contenitore monouso da 2 l.

Urinare al risveglio come al solito ed annotare l'ora, da questo momento raccogliere tutte le urine nell'apposito contenitore fino al mattino successivo: ultima raccolta all'ora annotata il giorno precedente. Ricordarsi di urinare prima di defecare.

Conservare il contenitore in frigo durante il periodo di raccolta.

FECI: contenitore monouso per feci

Con il cucchiaino nell'apposito contenitore prendere un pò di feci in tre quattro punti diversi della massa fecale emessa.

Per evitare contaminazioni di urina è bene urinare prima di defecare.

Non riempire tutto il contenitore.

SCOTCH TEST:

Al mattino senza lavarsi e prima di defecare far bene aderire sull'ano 5-6 cm di nastro adesivo trasparente mantenendolo in pressione per pochi secondi, indi staccarlo e farlo aderire su di un vetrino porta oggetti.

Ripetere l'operazione con altro nastro adesivo e consegnare i due vetrini al laboratorio.

ESPETTORATO: contenitore monouso sterile

Il campione più idoneo è quello del primo mattino al risveglio, ottenuto a seguito di colpi di tosse. Raccogliere il campione in un contenitore sterile dopo il lavaggio del cavo orale.

LIQUIDO SEMINALE: contenitore monouso sterile

Astenersi da atti sessuali nei tre giorni precedenti l'esame indi raccogliere il materiale.

La raccolta avviene in genere presso il laboratorio tramite masturbazione (ciò perchè lo sperma deve essere analizzato entro breve termine senza che subisca sbalzi di temperatura che potrebbero alterarlo) è possibile la raccolta presso la propria abitazione solo nei casi di particolare disagio che impedisca la raccolta presso il laboratorio. In questo caso lo sperma va raccolto in un contenitore termico preriscaldato con acqua a 35° - 40° C consegnato nel più breve tempo al laboratorio.

TAMPONI: seguire le istruzioni del produttore.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Grande attenzione è stata posta ai requisiti di qualità e in particolar modo all'accoglienza.

Personale

Il personale sanitario, e non, assiste e affianca l'Utente durante la permanenza all'interno del laboratorio allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

Diffusione delle informazioni

Curare la comunicazione e il dialogo qualifica il rapporto con l'Utente e migliora l'efficienza dei servizi offerti. A tal riguardo il Laboratorio promuove periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate.

Scheda reclami e suggerimenti

L'apposita scheda reclami è disponibile in sala di attesa

Il laboratorio si impegna ad esaminare con la massima attenzione e tempestività tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dall'utente in relazione ai contenuti della presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni e/o reclami possono essere inoltrati tramite:

- *posta all'indirizzo: Via Casa Mannini n° 7 Malori (SA)*
- *fax al numero : 089/8541000*
- *apposita cassetta collocata in sala di attesa.*

Il laboratorio comunicherà, a chi ne farà richiesta, entro i 30 giorni successivi, l'esito degli accertamenti compiuti e i provvedimenti adottati. Periodicamente il Responsabile Gestione Qualità analizza le Schede compilate al fine di individuare gli scostamenti dagli standard prefissati e porre in essere azioni correttive e/o preventive.

Scheda valutazione del grado di soddisfazione

Durante la permanenza in laboratorio, direttamente dal personale presente, viene rivolto un questionario anonimo di valutazione o fatte interviste allo scopo di acquisire il grado di soddisfazione. Le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti

CONTINUITA' ASSISTENZIALE E DELLE CURE

Il laboratorio è aperto all'utenza in tutti giorni feriali.

Resta chiuso per ferie nei dieci giorni centrali del mese di Agosto. La Direzione Tecnica, in virtù del personale di cui dispone, predispone modalità di avvicendamento in caso di malattie o ferie tali da garantire sempre continuità assistenziale e delle cure.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

LA POLITICA DELLA QUALITA'

La direzione con il contributo di tutte le componenti professionali, definisce la propria politica per il mantenimento ed il miglioramento di quanto raggiunto fino ad oggi, mirando, non solo alla qualità analitica, ricercata nell'utilizzo di metodologie e strumenti sempre migliori, ma anche

- *alla soddisfazione del cliente;*
.tramite la comprensione delle esigenze presenti e future, e rispettandone i requisiti
.dando sempre la priorità al suo interesse e alla sua salute
fornendo servizi, commisurati alle esigenze ed aspettative ed a costi e requisiti contrattuali concordati
- *alla soddisfazione dei collaboratori*
valorizzando la risorsa professionale; cioè il mix di competenza, capacità, atteggiamenti che si realizza su tre direttrici principali:
.il contributo tecnico specifico della attività professionale,
.l'operatività quotidiana,
.la leadership di gestione.
- *alla soddisfazione delle altre parti interessate, le istituzioni prima di tutto*
con il pieno rispetto della normativa vigente in materia sanitaria, tributaria e della tutela dell'ambiente e della salute
- *alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori attraverso l'osservazione delle prescrizioni del D.Lgs n.106 del 03.08.09*
- *alla sicurezza dei dati personali trattati in ottemperanza del D.Lgs 196/03 ("Codice della Privacy")*

Il tutto con la finalità ultima che la percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti e sul grado in cui il rapporto abbia soddisfatto le esigenze e le aspettative sia favorevole. Gli obiettivi per la qualità, compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei prodotti sono misurabili e coerenti con la politica per la qualità: vengono quantizzati e formalizzati per anno durante il riesame di fine anno del Sistema Qualità in cui viene anche valutato il raggiungimento degli obiettivi precedentemente fissati. In allegato gli obiettivi dell'anno in corso.

LO STANDARD DI QUALITA'

Il nostro è definito :

A) in termini di organizzazione e sistema di gestione qualità :

- *dalla competenza del personale;*
- *dal manuale delle procedure che descrive le modalità di analisi nel rispetto delle indicazioni dei produttori della strumentazione e dei kits diagnostici;*
- *dalla procedura di gestione dei reclami ;*
- *dalla procedura di gestione delle non conformità*
- *dalle verifiche interne (audit interni), almeno una volta l'anno, di tutti gli elementi principali del Sistema Qualità condotte da personale qualificato*
- *dalle Verifiche ispettive di terza parte effettuate con modalità e secondo le indicazioni fornite da*

SINCERT ente di accreditamento degli Enti di Certificazione secondo quanto riportato per i settori E. 38 da parte di BV secondo quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001:2008

B) in termini di gestione del risultato analitico:

- *dalla validazione dei risultati a tre livelli: preliminare o tecnica, intermedia o di congruità interna , finale o clinica-epidemiologica.*
- *dalla registrazione dei dati del Controllo di Qualità Interno eseguito quotidianamente;*
- *dalla partecipazione trimestrale alla Verifica Esterna della Qualità DicoCARE VEQ della Medical System*
- *dalla registrazione dell'attività di audit interno condotta da personale qualificato;*

LA CUSTOMER SATISFACTION

*Le indagini di **Customer Satisfaction**, ovvero di misurazione della qualità percepita, aiutano le aziende a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia la politica della qualità che il sistema di erogazione dei servizi.*

In questa ottica il nostro obiettivo è quello di:

- *individuare le variabili critiche nell'erogazione del servizio*
- *trovare soluzioni innovative per rendere l'organizzazione centrata sull'utente*

In particolare, attraverso l'attività di customer satisfaction la Direzione si propone:

- *di individuare, elaborare e rappresentare i bisogni e le attese degli utenti,*
- *di favorire l'emersione e la comprensione dei bisogni latenti,*
- *di cogliere idee, spunti e suggerimenti,*

In base alle esperienze maturate negli anni precedenti abbiamo redatto l'allegato modello di questionario per la valutazione della qualità del servizio.

Le indagini riguardano:

<p>Comprensibilità delle informazioni scritte</p>	<p>Il prelievo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>tempi di attesa</i> • <i>assistenza</i>
<p>La cortesia del personale</p>	<p>Il rispetto della Privacy</p>
<p>L'ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>il livello di pulizia</i> 	<p>Giudizi</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>la rispondenza del servizio alle proprie esigenze</i>

Periodicamente il Responsabile Gestione Qualità analizza le Schede compilate al fine di individuare gli scostamenti dagli standard prefissati e porre in essere azioni correttive e/o preventive

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Diritti dell'utente

Ogni cittadino utente del Laboratorio ha il diritto:

- *di essere trattato come un soggetto degno di fiducia*
- *di trovare operatori orientati alla cura e al miglioramento del suo stato di salute.*
- *alle prestazioni senza subire danni ulteriori dovuti al malfunzionamento della struttura alla propria individualità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dal credo professato, dalla cultura e a ricevere trattamenti in sintonia con le proprie esigenze.*
- *al rispetto della propria privacy, del suo senso del pudore e della sua intimità.*
- *ad essere informato dell'entità e dei motivi del ritardo nel caso in cui i tempi concordati non possano essere rispettati*
- *di presentare reclamo per fatti che violano i suoi diritti e avere dall'azienda risposta in merito all'oggetto del reclamo.*
- *di adire le vie legali per il risarcimento dei danni subiti.*
- *ad avere informazioni esaurienti:*

A) sul trattamento medico diagnostico

L'obbligo del consenso all' atto medico trova i suoi principi informativi nell'art. 32 della Costituzione e nell'art. 33 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 nonché, sotto il profilo deontologico, per la professione medica, negli artt. 30-35 del Codice di deontologia approvato dal Consiglio Nazionale della FNOMCEO il 2-3 ottobre del 1998 e nel capo II della Convenzione sui Diritti dell'uomo e sulla biomedicina approvata ad Oviedo il 4 aprile 1997 e ratificata con Legge 28.03.2001, n. 145. In ragione di ciò, il consenso all'atto medico deve essere espresso dal paziente destinatario dell'atto medico sulla base di una preventiva informazione fornita dal medico

Il Laboratorio Pizzolorusso fornisce l' informativa e richiede :

- *il consenso al prelievo*
- *il consenso alla curva da Carico di Glucosio*
- *il consenso al Test HIV*

B) sul trattamento dei dati personali

Il D. Lgs 196/2003 che ha sostituito la legge n. 675 del 31/12/1996, più conosciuta come legge sulla "privacy", ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali. A tal proposito, all'atto dell'accettazione, il laboratorio Pizzolorusso fornisce, per iscritto, informativa al trattamento dei dati personali

e sensibili ex art. 13 del D. Lgs 196/2003 e s.m.e.i. chiedendo all'Utente la firma al consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, esclusivamente per finalità istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende ASL, Agenzia di Sanità Pubblica,) contabili, amministrative, e di rispondenza al quesito clinico e diagnostico, nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

Di conseguenza in base al D. Lgs. N° 196/2003 e s.m. i. sulla privacy i dati anagrafici e sanitari dei pazienti sono custoditi riservatamente dalla nostra struttura, il cui personale è tenuto al segreto professionale.

Sulla scorta dell'applicazione del diritto alla riservatezza, l'utente è invitato, non appena accede al Laboratorio, a ritirare e conservare un numero progressivo.

Il dettaglio informativo non deve approfondirsi nelle questioni di stretta pertinenza tecnica per la quale l'Utente è sempre invitato a far riferimento al proprio medico curante.

Doveri degli utenti

- *rispetto del lavoro e della professionalità degli operatori*
- *avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri utenti.*
- *avere cura degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi presenti nella struttura*
- *osservare le scadenze e gli orari stabiliti*
- *attenersi alle disposizioni in materia di fumo*
- *l'uso del telefonino deve essere effettuato in modo da non recar disturbagli altri utenti e cessare alla chiamata del proprio numero di riferimento.*

Gestione reclami e suggerimenti

L'apposita scheda reclami è disponibile in sala di attesa

Il laboratorio si impegna ad esaminare con la massima attenzione e tempestività tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dall'utente in relazione ai contenuti della presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni e/o reclami possono essere inoltrati tramite:

- *posta all'indirizzo: Via Casa Mannini n° 7 Malori (SA)*
- *fax al numero : 089/8541000*
- *apposita cassetta collocata in sala di attesa.*

Il laboratorio comunicherà, a chi ne farà richiesta, entro i 30 giorni successivi, l'esito degli accertamenti compiuti e i provvedimenti adottati. Periodicamente il Responsabile Gestione Qualità analizza le Schede compilate al fine di individuare gli scostamenti dagli standard prefissati e porre in essere azioni correttive e/o preventive.

LE INDICAZIONI DEL CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA DEL PIANO REGIONALE

IL nostro Laboratorio recepisce le indicazioni relative al Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA) pubblicate sul BURC del 26/3/2007 che sono le seguenti:

Criteri di priorità di accesso:

Le liste di attesa negli ambulatori e negli ospedali, sia pubblici che temporaneamente accreditati, dovranno essere composte tenendo conto della classe di priorità cui appartiene il paziente da iscrivere. I pazienti con uguale livello di priorità dovranno essere trattati secondo l'ordine cronologico di prenotazione (giorno e ora di registrazione nel sistema). Naturalmente sono escluse dall'applicazione dei criteri di priorità le prestazioni ad accesso diretto con o senza impegnativa.

La Regione Campania definisce le seguenti classi di priorità sulla base delle indicazioni contenute nell'Accordo tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano del 11 luglio 2002.

TAB1 PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Classe U

Prestazioni la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco di tempo breve la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità. Tempo massimo 10 gg.

Classe B

Prestazioni la cui tempestiva esecuzione non influenza significativamente la prognosi a breve ma è richiesta sulla base della presenza di dolore o di disfunzione o disabilità. Tempo massimo 20 gg.

Classe D

Prestazioni che possono essere programmate in un arco di tempo maggiore in quanto non influenza la prognosi, il dolore, le disfunzioni e la disabilità. Tempo massimo 30 gg.

BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE CAMPANIA - N. 16 DEL 26 MARZO 2007

ALLEGATI

ALLEGATI			
N.1	Elenco analisi	N.5	Protocollo gravidanza
N.2	Informativa al consenso trattamento dati	N.6	Informativa al consenso prelievo – HIV - Curva carico Glucosio
N.3	Questionario di soddisfazione utenza	N.7	Scheda Reclamo
N.4	Norme esenzione ticket	N.8	Listino privato
N.9	Norme compartecipazione spesa	N.10	Guida al Prelievo

Dr. Matteo Pizzolorusso srl Analisi Cliniche

GDPR 2016/679 e D.lgs 30/06/03 N.196

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)
Informativa resa ai sensi degli articoli 13-14 del GDPR 2016/679(General Data Protection Regulation)

*Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il GDPR n.2016/679 prevede che prima di intraprendere in attività di trattamento dati si fornisca all'interessato un'adeguata informativa al fine di evitare che tale trattamento avvenga senza il suo consenso, ovvero in modo da recargli pregiudizio. Ai sensi degli art.13 e 14 del GDPR n.2016/679 **La informiamo che:***

FINALITA' DEL TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali da Lei forniti sono necessari per gli adempimenti previsti dalla legge.

MODALITA' DEL TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE DEI DATI

- Il trattamento è effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici.
- I dati personali di ciascun utente/paziente (identità, compresa di indicazioni di luogo e data di nascita, domicilio, recapito telefonico)
- Vengono raccolti dal personale di accettazione insieme ai quesiti diagnostici ed alle informazioni amministrative ed inseriti nel sistema informatico
- Sono conservati in sicurezza dalla nostra struttura e sono protetti contro il rischio di intrusione di non autorizzati mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici.
- Al personale di analisi vengono comunicati solo per la parte di stretta competenza (nome, cognome e quesito diagnostico)
- Il tutto nel rispetto da quanto previsto dall'art.32 del del GDPR n.2016/679 e dall'allegato B D.lgs 30/06/03 N.196
- Le segnaliamo che previo il suo libero ed esplicito consenso espresso in calce a tale informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e trattati

COMUNICAZIONE DEI DATI

Per le esecuzioni di alcuni esami ad alto contenuto tecnologico, questa struttura si serve della collaborazione professionale dell'Istituto Synlab Mater Dei s.r.l. di Pagani (certificato UNI EN ISO 9001 per "Laboratorio di analisi generali di base con settori specializzati di radioimmunologia, tossicologia ed immunometria, ematologia e coagulazione, microbiologia, sieroimmunologia, biologia molecolare e service di Laboratorio).

Solo i seguenti dati personali: nome, cognome, sesso, data di nascita, di ciascun paziente/utente saranno trasmessi insieme ai relativi quesiti diagnostici, alla suddetta struttura affinché possa correttamente operare nell'esecuzione delle sue attività analitiche e dei connessi documenti amministrativi.

Nell'ambito di tale struttura, i dati personali saranno noti al personale di accettazione, al personale deputato all'esecuzione delle analisi e alla refertazione; tali dati non verranno utilizzati senza esplicita autorizzazione per nessun altro fine se non quelle sopra citati.

DIFFUSIONE DEI DATI

I dati personali non saranno mai diffusi e non saranno oggetto di comunicazione a terzi senza il Suo esplicito consenso

TRASFERIMENTO DEI DATI

I sui dati non saranno trasferiti né in stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi

Inoltre La informiamo che:

I dati personali da Lei forniti sono necessari per la soddisfazione della sua richiesta di **prestazioni sanitarie** per l'adempimento del presente contratto;

I dati personali da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per finalità diagnostiche legate alla nostra attività professionale; verranno altresì utilizzati per la gestione contabile del rapporto;

I dati verranno tarati con l'utilizzo di supporti cartacei, con strumenti elettronici nel rispetto delle misure di sicurezza adottate;

Diritti Dell'interessato

In ogni momento potrà esercitare e i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi degli articoli dei da 15 a 22 del GDPR n.2016/679, in particolare il paziente ha il diritto di:

- Di rettificare, aggiornare e comunque modificare i dati conservati presso la struttura, nonché ad avere conferma dell'esistenza di tali dati in archivio;
- Al blocco o alla cancellazione in parte o interamente dei dati personali, fatto salvo il rispetto delle altre disposizioni in materia di comunicazione di tali dati, in caso di provata utilizzazione scorretta di tali informazioni;
- Di opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- Di ottenere la portabilità dei dati ossia di riceverli dal un titolare del trattamento in un formato strutturato di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- Di avanzare reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy)
- Di ritirare personalmente i risultati delle analisi richieste ovvero a delegare a ciò persona di sua fiducia, cui verranno consegnate in busta chiusa;
- Di ricevere personalmente notizie sulle proprie condizioni di salute e di autorizzare la struttura a comunicare i risultati degli esami al medico di propria fiducia per telefono o fax.
- Sotto la sua responsabilità di non confidare tutti od alcuni dati, se consentito dalle disposizioni in materia, essendo però avvisato che in questo caso ciò potrebbe pregiudicare il rapporto in essere.

Inoltre la informiamo circa la **non esistenza di un processo automatizzato** automatizzato, compresa la **profilazione** di cui all'art. 22 del GDPR n.2016/679

II RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

è il Dr. Matteo Pizzolorusso

Ovviamente, sempre a norma del citato decreto, i dati sono a disposizione degli organi ministeriali e regionali, delle AASSLL e di Pubblica Sicurezza per le finalità istituzionali previste.

Si precisa inoltre che senza il permesso, **i campioni biologici non sono impiegati per scopi diversi** da quelli per cui sono stati raccolti, almeno che siano stati resi anonimi o siano stati uniti in pool e che i referti possono essere ritirati solo dal diretto interessato o da suo delegato espressamente segnalato.
Può esercitare i suoi diritti con richiesta scritta inviata all'email del DPO o all'email del Titolare del trattamento dei dati

Il Direttore Tecnico

Il/La sottoscritto/a

informato/a di quanto sopra esprime il consenso al trattamento dei propri dati per le finalità sopra elencate

Maiori

Firma

COLLABORATE CON NOI PER RENDERE IL LABORATORIO PIU' FUNZIONALE E CONFORTEVOLE RISPONDENDO ANONIMAMENTE AI SEGUENTI QUESITI

1) LE INFORMAZIONI SCRITTE SONO ? :

- NON COMPRESIBILI
- COMPRESIBILI
- FACILMENTE COMPRESIBILI

2) LA NOSTRA CORTESIA E' ? :

- SCARSA
- ACCETTABILE
- ECCELLENTE

3) I TEMPI DI ATTESA PER IL PRELIEVO SONO STATI ? :

- LUNGHI
- ACCETTABILI
- BREVI

4) LA ASSISTENZA AL PRELIEVO E' STATA ? :

- SCARSA
- MEDIA
- ECCELLENTE

5) IL RISPETTO DELLA PRIVACY E' STATO ? :

- SCARSO
- ACCETTABILE
- ECCELLENTE

6) IL LABORATORIO SI PRESENTA ? :

- SPORCO
- MEDIAMENTE PULITO
- BEN PULITO

7) IL SERVIZIO RISPONDE ALLE SUE ESIGENZE ? :

- POCO
- SUFFICIENTEMENTE
- BENE

HO ____ ANNI, SONO DI SESSO [M] [F],

SONO [LAUREATO] [DIPLOMATO] [ALTRO]

SONO LAVORATORE [DIPENDENTE] [AUTONOMO] [ALTRO]

RISIEDO [a MAIORI] [FUORI]

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO:

IL DR. MATTEO PIZZOLORUSSO RINGRA

DICHIARAZIONE DI CONSENSO INFORMATO**TEST DA CARICO DI GLUCOSIO**

Permette di accertare la presenza o la predisposizione al diabete.

In prima giornata prelievo basale per stabilire o meno l' idoneità al carico (è controindicato, in presenza di iperglicemia).
In seconda giornata somministrazione orale di 75 gr. di glucosio in 200 ml di acqua (per le gravide 100 gr in 200 ml di acqua), prelievi con cannula in situ per il dosaggio della glicemia ai tempi 30', 60', 90', 120', 150' (per le gravide 60', 120', 180'). Il paziente deve rimanere circa 4 ore in laboratorio.

Solo in soggetti particolarmente sensibili o diabetici può provocare sintomi transitori quali sete, formicolii alle gambe, stanchezza, nausea e vomito.

Dichiaro di essere stato informato dalla Direzione Tecnica/Responsabile Settore Analitico sugli eventuali rischi e complicazioni che potrebbero derivare dalla assunzione della sostanza necessaria per la successiva esecuzione dell' esame " Curva da Carico", così come prescritto dal mio medico curante e/o specialista.

Considerando che trattasi di tecnica sicura ed ampiamente utilizzata con perizia e prudenza dal personale del Laboratorio, esprimo il mio consenso alla prosecuzione del Test.

Maiori

IL DIRETTORE TECNICO

DATA

.....

FIRMA PAZIENTE

INFORMATIVA PER IL CONSENSO ALL'ESECUZIONE DEL TEST HIV

L'HIV (Human Immunodeficiency Virus) è il virus che causa l'AIDS (Acquired Immune Deficiency Syndrome), una malattia infettiva che attacca e compromette gravemente le difese del nostro organismo mettendo a rischio la vita, se non curata. Una persona che contrae l'HIV diventa sieropositiva e può trasmettere l'infezione ad altre persone. Tutti possono contrarre l'HIV. L'HIV si trasmette prevalentemente attraverso i rapporti sessuali non protetti (senza preservativo) con persone con HIV, tramite sangue (ad esempio attraverso aghi adoperati da persone con HIV), oppure da madre con HIV a figlio durante la gravidanza, al momento del parto o attraverso l'allattamento.

Effettuare il test HIV è particolarmente importante per le donne in gravidanza. Esistono terapie specifiche per ridurre fortemente la trasmissione dell'HIV dalla mamma al figlio. È necessario, quindi, che la coppia che pensa di avere un figlio si sottoponga al test HIV prima della gravidanza o al suo inizio per tutelare la propria salute e quella del bambino.

Il test HIV. L'unico modo per sapere se si è contratto l'HIV è fare un'analisi che prevede uno o più prelievi successivi di campioni di sangue. I tempi per l'esecuzione del test e per il ritiro dei risultati sono variabili per ragioni di tipo tecnico e indipendentemente dall'esito dell'analisi.

Il risultato del test HIV. Se il risultato del test HIV è:

NEGATIVO: significa che non ci si è infettati. Tuttavia è importante sapere che l'organismo impiega da tre settimane a quattro mesi per produrre anticorpi anti-HIV ("periodo finestra"). Se si esegue il test durante il "periodo finestra" la persona potrebbe essere infetta ma risultare negativa al test perché non ha ancora prodotto gli anticorpi. In questi casi è consigliabile ripetere il test a distanza di un mese e di quattro mesi dal comportamento a rischio. Si può imparare a proteggersi dall'infezione chiedendo informazioni al proprio medico o telefonando al Servizio (anonimo e gratuito) "Telefono Verde AIDS" dell'Istituto Superiore di Sanità Tel. 800-861061.

POSITIVO: occorre rivolgersi quanto prima a un Centro di Malattie Infettive per ricevere le cure necessarie a controllare l'infezione.

Privacy. Per test HIV è garantita la massima tutela della privacy ed il segreto professionale, anche per le persone straniere prive del permesso di soggiorno. La comunicazione del risultato del test HIV può essere data esclusivamente alla persona che si è sottoposta al prelievo (Legge 135 del 5 giugno 1990).

Io sottoscritto/a _____

nato/a il Prov.

residente aProv.....Via n.....

N° accettazione.....del.....

liberamente, spontaneamente e in piena coscienza

ACCONSENTO

ad essere sottoposto/a ad accertamenti sierologici per infezione da HIV, per i quali sono consapevole che è necessario procedere ad un prelievo ematico.

Dichiaro di aver ricevuto un'informazione comprensibile e particolareggiata sul Test per l'accertamento da HIV sia attraverso la presa visione di materiale informativo, sia attraverso un colloquio con un operatore sanitario che ha ris-posto in maniera esauriente a tutti i quesiti posti.

Dichiaro, inoltre, che mi è stata fornita la garanzia che l'esito di tali esami mi sarà direttamente comunicato e che su di esso sarà mantenuta la massima riservatezza, come previsto dalla normativa vigente.

N.B.: In mancanza o in caso di incompleta compilazione del modulo con tutti i dati richiesti il Laboratorio non eseguirà il test.

Luogo, data _____

Firma dell'interessato/a _____

Confermo di aver fornito, mediante un colloquio, informazioni dettagliate sull'accertamento e ritengo che siano state comprese dall'interessato/a.

Il Direttore Tecnico

Firma _____

AZIENDA SANITARIA LOCALE SALERNO**CERTIFICAZIONE PER ESENZIONE TICKET TRAMITE AUTOCERTIFICAZIONE Art. 46 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445**

Il ticket è la quota di partecipazione del cittadino alla spesa sanitaria.

Il cittadino, ai sensi della normativa vigente, ha diritto alla esenzione ticket anche in relazione alla propria posizione reddituale (riferita all'anno precedente) per prestazioni specialistiche di esami di laboratorio e di diagnostica strumentale e per prestazioni di fisioterapia.

Soggetto con meno di 6 anni con reddito complessivo familiare lordo, relativo all'anno precedente, inferiore a Euro 36.151,98	Codifica nazionale E01
Soggetto con più di 65 anni con reddito complessivo familiare lordo, relativo all'anno precedente, inferiore a Euro 36.151,98	Codifica nazionale E01
Disoccupato con reddito familiare complessivo lordo inferiore a Euro 8.263,31 e fino a Euro 11.362,05 con; coniuge a carico e incremento di Euro 516,46 per ciascun figlio a carico	Codifica nazionale E02
Familiare a carico di disoccupato con reddito familiare complessivo lordo inferiore a Euro 8.263,31 e fino a Euro 11.362,05 con coniuge a carico e incremento di Euro 516,46 per ciascun figlio a carico	Codifica nazionale E02
Titolare di assegno (ex pensione) sociale	Codifica nazionale E03
Familiare a carico di titolare di assegno (ex Pensione) sociale	Codifica nazionale E03
Titolare di pensione al minimo con più di 60 anni con reddito familiare complessivo lordo inferiore a Euro 8.263,31 e fino a Euro 11.362,05 con coniuge a carico e incremento di Euro 516,46 per ciascun figlio a carico	Codifica nazionale E04
Familiare a carico di titolare di pensione al minimo con più di 60 anni con reddito familiare complessivo lordo inferiore a Euro 8.263,31 e fino a Euro 11.362,05 con coniuge a carico e incremento di Euro 516,46 per ciascun figlio a carico	Codifica nazionale E04

PROTOCOLLO GRAVIDANZA G.U. 20/10/98
<p>Prestazioni in esenzione entro la 13^a settimana, e comunque al primo controllo quando indicato dal medico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EMOCROMO. • GRUPPO SANGUIGNO qualora: non eseguito in funzione: preconcezionale: • TRANSAMINASI • ANTICORPI VIRUS ROSOLIA: in caso di IgG negative entro la 17^a settimana • ANTICORPI TOXOPLASMA (EIA.): in caso di IgG negative ripetere ogni 30/40 giorni fino al parto • ANTICORPI TREPONEMA PALLIDUM (TPHA): qualora non eseguite in funzione preconcezionale estendere al partner • TREPONEMA PALLIDUM. ANTICORPI ANTI CARDIOLIPINA (Flocculazione)- (VDRL)-(RPR): qualora non eseguito in funzione preconcezionale estendere al partner • HIV • GLICEMIA • URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO • ECOGRAFIA OSTETRICA • TEST DI COOMBS INDIRETTO (ANTICORPI ANTI ERITROCITI):in caso di: donne Rh. negativo a rischio di immunizzazione il test deve essere ripetuto ogni mese; in caso. di incompatibilità ABO, il test deve essere ripetuto alla 34^a - 36^a settimana
<p>PRESTAZIONI USCITE DAL PROTOCOLLO (non più in esenzione): BHCG- -Sideremia - Ferritina:- Azotemia:-Creatininemia - Uricemia-GammaGT –HbsAg-HCVab-Esami del gruppo TORCH tranne quelli su indicati – Tests specifici per le emoglobinopatie congenite- Curva di carico di glucosio o dosaggio emoglobina glicosilata</p>
<p>PRESTAZIONI ENTRATE IN PROTOCOLLO (in esenzione): Nessuna</p>
<p>Prestazioni in esenzione tra la 14^a e la 18^a settimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • URINE ESAME CHIMICO-FISICO E MICROSCOPICO e in caso di batteriuria significativa • URINOCOLTURA. Ricerca completa:microrganismi e lieviti, patogeni e conta batterica
<p>PRESTAZIONI USCITE DAL PROTOCOLLO (non più in esenzione) A Ifafetoproteina. - Esami microbiologici vaginali</p>
<p>PRESTAZIONI ENTRATE IN PROTOCOLLO (in esenzione): Nessuna</p>
<p>Prestazioni in esenzione tra la 19^a e la 23^a settimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO e in caso di batteriuria significativa. • URINOCOLTURA. Ricerca completa:microrganismi e lieviti, patogeni e conta batterica • ECOGRAFIA OSTETRICA
<p>PRESTAZIONI USCITE DAL PROTOCOLLO (non più. in esenzione): Emocromo completo - Ricerca anticorpi antitoxoplasma</p>
<p>PRESTAZIONI ENTRATE IN PROTOCOLLO (in-esenzione): Nessuna</p>
<p>Prestazioni in: esenzione tra la 24-^a e la 27^a settimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GLICEMIA • URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO e in caso di batteriuria significativa • URINOCOLTURA. Ricerca completa:microrganismi e lieviti, patogeni e conta batterica
<p>PRESTAZIONI USCITE DAL PROTOCOLLO (non più. in esenzione): Nessuna</p>
<p>PRESTAZIONI ENTRATE IN PROTOCOLLO (in esenzione): Glicemia – Urinocoltura</p>

<p>Prestazioni in esenzione dalla 28^a alla 32^a settimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EMOCROMO • FERRITINA: in caso di riduzione del volume globulare medio • URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO e in caso di batteriuria significativa. • URINOCOLTURA. Ricerca completa: microrganismi e lieviti, patogeni e conta batterica • ECOGRAFIA OSTETRICA
<p>PRESTAZIONI USCITE DAL PROTOCOLLO (non più. in esenzione): Azotemia- Creatininemia-Protidogramma</p>
<p>PRESTAZIONI ENTRATE IN PROTOCOLLO (in esenzione) :Ferritina</p>
<p>Prestazioni in,esenzione dalla 33^a alla 37^a settimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VIRUS EPATITE B (HBV) ANTIGENE HbsAg • VIRUS EPATITE C (HCV) ANTICORPI • EMOCROMO • URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO e in caso di batteriuria significativa. • URINOCOLTURA. Ricerca completa: microrganismi e lieviti, patogeni e conta batterica • HIV
<p>PRESTAZIONI USCITE DAL PROTOCOLLO (non più. in esenzione): Test coagulativi - Ferritina- Sideremia- Esami microbiologici vaginali - E3- HPL</p>
<p>PRESTAZIONI ENTRATE IN PROTOCOLLO (in esenzione) : HbsAg - HCV - HIV</p>
<p>Prestazioni in esenzione dalla 38^a alla 40^a settimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO e in caso di batteriuria significativa. • URINOCOLTURA. Ricerca completa: microrganismi e lieviti, patogeni e conta batterica
<p>PRESTAZIONI USCITE DAL PROTOCOLLO (non più. in esenzione): Azotemia- Creatininemia - Glicemia _ Colinesterasi- Emocromo completo - Tococardiografia - Ecografia - ECG e visita cardiologica - Ricerca anticorpi antitoxoplasma</p>
<p>PRESTAZIONI ENTRATE IN PROTOCOLLO (in esenzione): Nessuna</p>
<p><u>Prestazioni in esenzione dalla 41^a settimana su specifica richiesta dello specialista</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ECOGRAFIA OSTETRICA • CARDIOTOCOGRAFIA (se necessario monitorare fino al parto)
<p>Si ricorda che sull'impegnativa il medico deve indicare la settimana di gravidanza e non il mese.</p>