

	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
---	--------------------------	---

PRINCIPI GENERALI

La presente “Carta dei Servizi” costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Laboratorio Analisi Biomedicals per poter raggiungere l’obiettivo prioritario della sua politica, che è sempre stato ed è, **il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela.**

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti del Laboratorio e con essa la nostra Struttura si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, e a rendere il servizio stesso sempre adeguato alle esigenze degli utenti

La Carta dei Servizi è uno strumento per:

- avvicinare gli utenti al Laboratorio Analisi Biomedicals;
- informare gli utenti sulle attività del Laboratorio Analisi Biomedicals;
- tutelare gli utenti da eventuali inadempienze del Laboratorio Analisi Biomedicals;
- garantire la qualità dei servizi;

La Carta dei Servizi contiene:

- gli standard di qualità dei servizi;
- l’impegno a migliorare continuamente la qualità del servizio;
- l’individuazione degli strumenti di accoglienza, assistenza e tutela dell’utente;
- la definizione dei tempi di validità e dei modi di pubblicità della Carta stessa.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”):

uguaglianza: il Laboratorio Analisi Biomedicals si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell’offerta dei servizi agli utenti e a rimuovere eventuali inefficienze;

 BIOMEDICALS LABORATORIO ANALISI	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
---	---------------------------------	--

continuità: il Laboratorio Analisi Biomedicals si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore;

partecipazione: il Laboratorio Analisi Biomedicals, al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi;

efficienza ed efficacia: il Laboratorio Analisi Biomedicals persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficacia ed efficienza alla propria attività.

STANDARD DI QUALITÀ

Nella Carta dei Servizi sono riportati gli standard di qualità relativi ai fattori di:

• Assistenza, Informazione, Professionalità, Accoglienza

Assistenza, informazione, professionalità e accoglienza costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi Biomedicals a migliorare continuamente.

Il Laboratorio, infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, pone particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti istituendo il Servizio Assistenza con un proprio Responsabile designato.

• Affidabilità, Tempestività, Trasparenza e Flessibilità

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

 BIOMEDICALS LABORATORIO ANALISI	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
--	--------------------------	---

integrante della presente Carta dei Servizi: il Registro delle Prestazioni e la Guida agli esami di laboratorio.

• **Sistema di gestione della qualità**

Il Laboratorio Analisi Biomedicals considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi.

Di recente il Laboratorio si è dotato di un Sistema di Gestione della Qualità che ha consentito nel 2019 il conseguimento della certificazione UNI EN ISO9001:2015 e si impegna a mantenerla negli anni avvenire. Tale impegno prevede riesami periodici della direzioni in cui si valutano diversi aspetti: risultati dei controlli interni di qualità; andamento delle Verifiche Esterne di qualità; informazioni di ritorno da parte del cliente; conformità dei prodotti; stato delle azioni correttive e azioni preventive; comunicazione all'esterno; efficacia dell'acquisizione consensi e del sistema privacy; valutazione del rischio sul luogo del lavoro, rispetto, applicazione e aggiornamento del DVR; formazione del personale; segnalazioni e suggerimenti dei dipendenti adeguamento alle normative vigenti; individuazione di nuove aree di rischio e procedure di gestione/trattamento; redazione, applicazione e aggiornamento di piani di miglioramento; obiettivi economici. manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature e attrezzature.

PIANI DI MIGLIORAMENTO

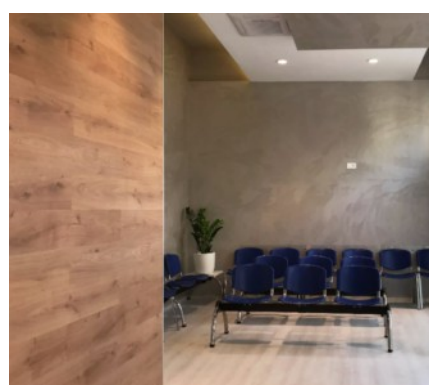
Come richiesto da certificazione ISO9001:2015 e da accreditamento istituzionale con il sistema sanitario della Regione Puglia, il Laboratorio stila piani di miglioramento attraverso la programmazione, strategie per il raggiungimento e raggiungimento di obiettivi di breve, medio e lungo termine che sono discussi in fase di riesame della direzione. I piani di miglioramento sono redatti dall'alta direzione del Laboratorio su suggerimento del personale e su valutazione delle richieste della clientela e hanno come scopo il miglioramento globale della qualità del servizio. Generalmente comprendono i seguenti obiettivi: miglioramento strumentale e inserimento di nuove sezioni, ampliamento delle

	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
---	--------------------------	---

metodiche eseguite in sede e conseguente diminuzione dei tempi di refertazione, ampliamento del numero di programmi di Verifica Esterna della Qualità, ampliamento dei servizi offerti, miglioramento strutturale del Laboratorio, adeguamento continuo alle normative vigenti. miglioramenti dei tetti di spesa annuali fissati dalla ASL locale. Tali obiettivi sono perpetrati attraverso investimenti mirati, formazione del personale e richiesta di consulenza di enti o esperti tecnici qualificati

ACCOGLIENZA, ASSISTENZA E TUTELA , DEGLI UTENTI

Grande attenzione è rivolta all'accoglienza dell'utenza. La nuova sede aziendale operativa da settembre 2017 è stata pensata e progettata per garantire massimi confort riservatezza e tutela della privacy in un ambiente dal design moderno



Per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella Carta dei Servizi, gli utenti possono presentare reclamo. Il reclamo, presentato al Responsabile del Front Office, ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

La direzione, consapevole del fatto che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative e necessità degli utenti, effettua rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi e, in presenza di eventuali rilevanti inadempienze, assume le iniziative idonee a ripristinare il servizio

 BIOMEDICALS LABORATORIO ANALISI	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
---	---------------------------------	--

nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta. A tale scopo il laboratorio Biomedicals mette a disposizione questionari che consentiranno di esprimere in maniera anche anonima, suggerimenti, valutazioni ed eventuali contestazioni per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze. Tali questionari sono disponibili anche in formato digitale sul sito web del Laboratorio all'indirizzo www.laboratoriobiomedicals.it/gradimento

Gli utenti possono accedere ai servizi erogati dal Laboratorio Analisi Biomedicals nei seguenti modi:

Prestazioni di laboratorio

Direttamente presso la sede del Laboratorio muniti di:

- Richiesta di esame del medico curante o specialista su carta bianca;
- Richiesta di esame su ricettario personale del medico;
- Richiesta diretta degli utenti.

Si erogano prestazioni sia privatamente che in convenzione col Sistema Sanitario Regionale. Per quanto riguarda gli esami in convenzione, a seconda della disponibilità di budget, il laboratorio si riserva di prenotare le prestazioni così da non ricorrere in inadempienze contrattuali con la ASL/BR1. L'eventuale prenotazione degli esami da effettuare a carico del S.S.R. si effettua muniti di ricetta e tessera sanitaria secondo le modalità che il Front Office comunica sulla base delle indicazioni pervenute dagli uffici competenti della ASL BR1.

Assistenza

L'assistenza fornita dal Laboratorio Biomedicals avviene in due modi:

- a) in forma diretta, cioè al paziente tramite il personale presso la sede del laboratorio;
- b) in forma indiretta attraverso il medico prescrittore che riferirà al paziente.

E' possibile una assistenza telefonica solo relativamente al costo delle analisi e alla Guida agli esami di laboratorio. E' esclusa qualsiasi forma di assistenza telefonica che riguarda l'informazione esiti di esami di laboratorio, in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa in materia di privacy.

Il cliente, al momento dell'accettazione, è informato sia verbalmente che attraverso la

 BIOMEDICALS LABORATORIO ANALISI	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
---	---------------------------------	--

ricevuta sui tempi di refertazione, data e orari di ritiro, possibilità di reperire il referto online e su esami che eventualmente sono eseguiti in service.

Applicazione della normativa in materia di Privacy

Il Laboratorio adempie alle più moderne normative in materia di privacy. Tutti i dati che riguardano i pazienti che richiedono le prestazioni presso il laboratorio Biomedicals, sono trattati rispettando quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (General Data Protector Regulation, GDPR) e dall'art. 7 del codice deontologico della professione di Biologo. All'utente per poter accedere ai servizi del laboratorio è chiesto di prendere visione e firmare il consenso informato sul trattamento dei propri dati personali. Tale consenso, firmato e archiviato digitalmente, è disponibile per chi lo richiede in formato cartaceo oppure sul sito web della struttura. Ai dati personali trattati per via informatica può avere accesso solo il personale autorizzato del Laboratorio, attraverso l'utilizzo di un codice di accesso.

ATTIVITÀ

I servizi che il Laboratorio Analisi Biomedicals eroga sono le prestazioni di laboratorio e l'assistenza agli utenti nei modi e nei tempi stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

1) PRESTAZIONI DI LABORATORIO

Gli esami eseguiti sono, generalmente, quelli riportati nel '[Registro delle Prestazioni](#)' ove è specificato se la prestazione è eseguita in sede, in rete oppure in service.

2) ASSISTENZA

L'assistenza è il supporto tecnico che il Laboratorio Analisi Biomedicals assicura tramite il Responsabile di Qualità e il Front Office e consiste in:

A) Assistenza sul costo delle analisi, sulla preparazione e modalità di prelievo, raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici. Questo tipo di assistenza viene reso possibile attraverso le informazioni contenute in documenti tecnici che sono parte integrante della presente Carta dei Servizi: il Registro delle Prestazioni e la Guida agli

 BIOMEDICALS LABORATORIO ANALISI	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
--	--------------------------	---

esami di laboratorio, che possono essere su richiesta messe a disposizione dei pazienti.

B) L'assistenza sui referti:

L'assistenza sui referti consiste nel fornire ai clienti che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti mediante l'illustrazione di documentazione tecnica (metodi impiegati per l'esecuzione delle analisi, valori di riferimento), possibili interferenze e riproducibilità dei dati.

Gestione e risoluzione delle contestazioni

Il Laboratorio Analisi Biomedicals assicura, mediante l'utilizzo di apposite "schede di gestione contestazioni/suggerimenti", di prendere in considerazione ogni contestazione o suggerimento, valutandone la legittimità, proponendo le risoluzioni più opportune che saranno comunicate alla propria clientela.

ORARIO PRELIEVI E RITIRO REFERTI

Giorno della settimana	ORARIO	
	Prelievi	Ritiro referti
Lunedì	7:30 – 9:30	10:30 – 13:30 16:30 – 18:00
Martedì	7:30 – 9:30	10:30 – 13:30 16:30 – 18:00
Mercoledì	7:30 – 9:30	10:30 – 13:30 chiusura pomeridiana
Giovedì	7:30 – 9:30	10:30 – 13:30 16:30 – 18:00
Venerdì	7:30 – 9:30	10:30 – 13:30 16:30 – 18:00
Sabato	08:00 – 9:30	10:00 – 12:00 chiusura pomeridiana

Gli orari possono subire variazioni temporanee in caso di periodo estivo o situazioni eccezionali.

	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
---	--------------------------	---

I referti sono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione del tagliando per il ritiro dei referti o, in assenza di questo, di delega scritta. In alternativa, il laboratorio offre un sistema di refertazione online che consente il download del referto sul nostro sito utilizzando le credenziali fornite in fase di accettazione. La refertazione online è un modo per velocizzare la consegna dei referti e per andare incontro alle esigenze degli utenti ma non sostituisce la consegna del referto cartaceo, che sarà sempre disponibile durante gli orari di consegna. Tale sistema di refertazione online adempie pienamente alle linee guida dettate dal garante della privacy in materia di refertazione online (G.U. n. 162 del 15 luglio 2009)

SERVICE E RETE DI LABORATORIO

Il laboratorio, per adempiere al DGR 736 del 16/05/2017 in materia di riorganizzazione di strutture sanitarie accreditate col SSR, ha costituito una rete di laboratori analisi con altri sei laboratori accreditati con il SSR della provincia di Brindisi secondo il “modello A”. Tale rete di laboratori chiamata “Rete Laboratori Brindisini” di seguito Re.La.B. è costituita da i seguenti laboratori che condividono i principi elencati nella presente CdS.:

- Laboratorio Sanitas, San Pietro Vernotico
- Laboratorio Biosaf, Ceglie Messapica
- Laboratorio Analisi Dr. Leo, Brindisi
- Laboratorio Medica, Mesagne
- Laboratorio Biochemilab, S. Michele Salentino
- Laboratorio Biogen, Torre S. Susanna
- Laboratorio Analisi Biomedicals, Latiano

Alcune prestazioni che per motivi tecnici, amministrativi o gestionali non possono essere effettuate in Laboratorio sono effettuate nei laboratori Medica di Mesagne e Dr. Leo di Brindisi, laboratori accreditati ISO9001.

Il laboratorio Biomedicals si avvale Istituto Varelli come struttura Service per l'esecuzione

 BIOMEDICALS LABORATORIO ANALISI	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
--	--------------------------	---

di alcune analisi che non sono svolte in rete Re.La.B. La scelta dell'Istituto Varelli è stata fatta in base a una valutazione basata su criteri tecnici, amministrativi e gestionali, includendo la certificazione ISO 9001 in quanto criterio prioritario di preferenza. Nel "Registro delle prestazioni", disponibile sul sito web della struttura, è specificato quali esami sono eseguiti in rete e quali in service e quali dosaggi il Laboratorio Biomedicals esegue per altri laboratori della rete Re.La.B. Le analisi effettuate in service sono inoltre indicate nel referto e inoltre non sono erogabili in convenzione con il SSR secondo quanto previsto dal DGR 736.

I vari materiali biologici prelevati, sono conservati e trasportati secondo modalità dettate dall'Istituto Varelli, fornitore qualificato e certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001.

I campioni sono inviati alle seguenti condizioni:

- 1) Il trasporto degli stessi avviene a temperatura controllata a 2-8 °C o -18° C secondo i casi;
- 2) I campioni ben identificati, sono sigillati e trasportati in doppi contenitori chiusi onde evitare travasi e possibili contaminazioni per il personale;
- 3) Il paziente consultando il Registro delle prestazioni, il referto o chiedendolo direttamente al Front-office può informarsi se e quali analisi vengono eseguiti in service.

ORGANIZZAZIONE

Il Laboratorio Analisi Biomedicals è strutturato in sei settori tecnici dotati di strumentazione analitica all'avanguardia e collegate tramite un sistema informatico interfacciato che permette un dialogo continuo tra i vari settori e il Servizio Segreteria, Accettazione, Refertazione e Assistenza clienti.

I settori tecnici sono:

1. Chimica clinica e immunometria;
2. Ematologia;

 BIOMEDICALS LABORATORIO ANALISI	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
---	---------------------------------	--

3. Coagulazione;
4. Microbiologia per indagini microscopiche e colturali nel campo batteriologico, micologico e parassitologico;
4. Virologia e siero immunologia.
5. X-Plus (chimica clinica, immunofluorescenza, biologia molecolare)

Nel 2020 al Laboratorio Biomedicals è stata riconosciuta la sezione X-Plus avendo requisiti strumentali previsti dal Regolamento Regionale n. 9/2018

In essi opera uno staff tecnico costituito da:

- nr. 1 Biologo con abilitazione per l'esecuzione dei prelievi
- nr. 2 Biologi con funzione di laboratoristi, amministrazione
- nr. 1 Tecnico di laboratorio biomedico
- nr. 1 Biologo responsabile del Sistema Qualità
- nr. 1 Infermiere professionale
- nr. 1 ostetrica

Tutte le attività sono regolate da documenti tecnici aggiornati che permettono la pianificazione di tutte le fasi del ciclo lavorativo.

 BIOMEDICALS LABORATORIO ANALISI	CARTA DEI SERVIZI	Mod. CS Ed.1 rev 0 del 1 gennaio 2019
---	--------------------------	---

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi, aggiornata a luglio 2020, è valida fino al 31.12.2021; essa potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo.

PUBBLICIZZAZIONE

La carta dei Servizi è disponibile in formato elettronico sul sito www.laboratoriobiomedicals.it. Il Laboratorio Analisi Biomedicals mette a disposizione degli utenti, qualora ne facciano richiesta presso il Front Office, la Carta dei Servizi o parti di essa (Principi Generali, Guida agli esami o ad un singolo esame, il Registro delle prestazioni) .

Luglio 2020