

# lab quartu

LABORATORIO ANALISI

QUARTU SANT'ELENA – VIALE COLOMBO 112

## **CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

**Rev. 21  
(del 02/05/2025)**

## CONTENUTI

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>4</b>
<b>1. CAPITOLO I – PRESENTAZIONE DELLA CARTA .....</b>	<b>5</b>
1.1 Riferimenti normativi .....	5
1.2 Principi fondamentali.....	5
<b>2. CAPITOLO II – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Profilo del Laboratorio .....	6
2.2 Logistica aziendale .....	7
2.3 Organizzazione e personale .....	8
2.4 I locali .....	9
2.5 Sicurezza .....	9
2.6 Le apparecchiature .....	9
2.7 Informatizzazione.....	10
2.8 Il Sistema di gestione Qualità.....	10
2.9 Politica e Obbiettivi.....	10
<b>3. CAPITOLO III – I SERVIZI .....</b>	<b>11</b>
3.1 Orari Laboratorio .....	11
3.2 Tempi di consegna del referto.....	11
3.3 Modalità di prenotazione .....	11
3.4 Modalità di accesso .....	12
3.5 Modalità di pagamento.....	13
3.6 Modalità di consegna del referto.....	13
3.7 Prelievi a domicilio:.....	14
3.8 Internet .....	14

3.9 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni .....	14
3.10 Consenso Informato.....	14
3.11 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) .....	14
3.12 Risarcimento danni .....	15
3.13 Privacy e protezione dati sensibili.....	15
<b>4. CAPITOLO IV INFORMAZIONI UTILI .....</b>	<b>16</b>
4.1 Modalità di preparazione del paziente al prelievo.....	16
4.2 Modalità di raccolta dei campioni.....	18
4.3 Allegati alle informazioni utili .....	22
ALLEGATO 1.....	24
ALLEGATO 2.....	25
ALLEGATO 3.....	26
ALLEGATO 4.....	28
<b>5. CAPITOLO V - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI.....</b>	<b>29</b>
<b>6. CAPITOLO VI – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD .....</b>	<b>30</b>
6.1 Monitoraggio .....	30
6.2 Fattori della Qualità .....	31
<b>7. CAPITOLO VII – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....</b>	<b>32</b>
7.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.....	32
7.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente .....	32
7.2.1 Risposta ai reclami.....	32
<b>8. CAPITOLO VIII - ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA..</b>	<b>33</b>
<b>9. CAPITOLO IX - ORGANIGRAMMA .....</b>	<b>34</b>

## PREMESSA

Il presente documento, CARTA DEI SERVIZI del LABORATORIO ANALISI DI PATOLOGIA CHIMICO-CLINICA S.r.l., è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

## AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

**LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL LABORATORIO.**

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza segue un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione.

Il Laboratorio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziata dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (Par. 6.1 e Par. 6.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (sezione 5);
- Aggiornamento dell'Organigramma (sezione 6);

La presente edizione della Carta dei Servizi del LABORATORIO ANALISI DI PATOLOGIA CHIMICO-CLINICA S.r.l. è stata redatta **in data 02/05/2025**.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante esposizione di una copia cartacea nella sala di attesa e di una copia informatica scaricabile dal sito web del laboratorio ([www.labquarta.it](http://www.labquarta.it)).

Per esigenze di aggiornamento tecnologico ed organizzativo la DIREZIONE si riserva la facoltà di apportare, in qualsiasi momento, modifiche alla presente CARTA DEI SERVIZI.

## 1 CAPITOLO I – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### 1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- DELIBERAZIONE N. 25/29 del 01 luglio 2010 Provvedimenti attuativi della L.R. n. 10/2006. Approvazione dei requisiti generali e specifici per l'autorizzazione all'esercizio e dei requisiti ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie operanti nella Regione Sardegna.

### 1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** il Laboratorio si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- **Diritto alla privacy:** il Laboratorio assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla;
- **Diritto di libera scelta:** ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Laboratorio di Analisi di sua fiducia.
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Laboratorio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** il Laboratorio è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Assistenza:** Il personale del Laboratorio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria.
- **Continuità:** il Laboratorio si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

## 2 CAPITOLO II – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

### 2.1 Profilo del Laboratorio

Ragione sociale	<b>LABORATORIO ANALISI DI PATOLOGIA CHIMICO-CLINICA S.r.l.</b>
Sede legale	Viale Colombo 112 – 09045, Quartu S.Elena – CA
Sede operativa	Viale Colombo 112 – 09045, Quartu S.Elena – CA
Telefono	Tel. 070883886 – 070881660
Direttore Sanitario	Dott. Antonio Farris
Autorizzazione	D.A.I.S. n° 2761/952 DEL 30/12/1977
Accreditamento Regionale Definitivo	Determinazione n° 218 del 16/03/2016 Rinnovato con Provvedimento unico n° 3/3 del 08/01/2024 rilasciato da SUAPE Comune di Quartu Sant'Elena
Convenzione con la ASL	Convenzionato col S.S.N.

#### **Costituzione ed autorizzazione.**

Il Laboratorio Analisi di Patologia Chimico-Clinica è autorizzato con Autorizzazione Regionale rilasciata in data 30.12.1977 con Decreto n. 2761/952 dell'Assessorato all'Igiene e Sanità della Regione Autonoma della Sardegna.

#### **Forma Societaria**

Il Laboratorio è attualmente una Società a responsabilità limitata, costituita il 30 settembre 1982 con atto notarile Rep. N. 22144, raccolta n. 9488 registrato a Cagliari il giorno 8 ottobre 1982 al n. 013075, omologata dal Tribunale di Cagliari il 10 novembre 1982 ed iscritta al n. 9605 del R.S del Tribunale di Cagliari e al n. 100302 al Registro Ditte della C.C.I.A.A. di Cagliari con la denominazione sociale "LABORATORIO ANALISI DI PATOLOGIA CHIMICO-CLINICA S.r.l.".

La società è gestita ed amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da quattro consiglieri e da un presidente che ne è anche il Legale Rappresentante.

#### **Oggetto sociale**

Il Laboratorio è accreditato come Laboratorio di base con sezioni specializzate in Microbiologia, Biochimica e Tossicologia Clinica, Ematologia.

Il Laboratorio è abilitato ad effettuare qualsiasi analisi in vitro in campo umano nei diversi settori della Microbiologia, Biochimica e Tossicologia Clinica, Ematologia ed Emo-coagulazione, Immunometria, e Virologia.



## 2.3 Organizzazione e personale

L'organizzazione del Laboratorio è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della struttura, dei requisiti di Competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura. Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

Il Laboratorio, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI BIOLOGI
- CODICE DEONTOLOGICO DEI CHIMICI
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI
- CODICE DEONTOLOGICO DEI TECNICI DI LABORATORIO BIOMEDICO
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI OSTETRICI

Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.

L'attuale organico è composto da:

- N. 1 DIRETTORE SANITARIO MEDICO
- N. 1 DIRETTORE CHIMICO
- N. 1 BIOLOGO SPECIALISTA IN MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA
- N. 1 BIOLOGO SPECIALISTA IN PATOLOGIA CLINICA
- N. 2 MEDICI
- N. 8 PRELEVATORI (MEDICI, BIOLOGI, INFERMIERI, OSTETRICI)
- N. 6 AMMINISTRATIVI
- N. 6 BIOLOGI,
- 1 TECNICO SANITARIO DI LABORATORIO BIOMEDICO
- N. 1 AUSILIARIO PULIZIE

L'organigramma aziendale è indicato nella Sezione della presente Carta dei servizi.

## 2.4 I locali

Il laboratorio opera su circa 400 mq. di superficie, ripartiti tra l'ampia sala di attesa di circa 100 metri quadri, locali accettazione e amministrativi, locali destinati alle attività di prelievo ed il rimanente per i vari settori operativi dello stesso.

Tutti gli ambienti sono climatizzati sia per garantire un miglior comfort agli utenti ed al personale, sia per tenere le apparecchiature entro le temperature che consentano la migliore funzionalità.

Tutti gli ambienti sono dotati di pareti a superficie lavabile e di pavimentazione idonea alla decontaminazione da inquinamenti biologici, in norma con le attuali disposizioni di legge.

L'impianto elettrico è stato completamente adeguato alle attuali norme di legge in fatto di sicurezza elettrica (normative C.E.I. e L.46/90 e successivi aggiornamenti).

I servizi igienici sono distinti per il personale e per gli utenti, questi ultimi sono adeguati alla normativa sull'abbattimento delle barriere architettoniche (L.13/89).

La scala d'accesso alla struttura è dotata di servoscala per i soggetti a mobilità ridotta.

Lo smaltimento dei rifiuti avviene secondo le attuali norme in materia, con l'ausilio di ditte specializzate e regolarmente autorizzate.

## 2.5 Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, alla sorveglianza sanitaria in accordo con il D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

## 2.6 Le apparecchiature

La dotazione strumentale di cui dispone il Laboratorio garantisce la conduzione del processo analitico mediante utilizzo di strumentazione di nuova generazione fornita da aziende leader nel settore sanitario.

Particolare cura è prestata alla costante efficienza delle stesse attraverso manutenzioni periodiche e/o programmate da parte di tecnici specializzati.

Le apparecchiature, automatiche ed interfacciate con il software gestionale, operanti nei diversi settori del Laboratorio (Ematologia, Chimica-clinica, Dosaggi ormonali, Elettroforesi, Infettivologia

e Microbiologia, Medicina del lavoro) consentono di effettuare il processamento dei campioni, garantendo una alta affidabilità dei risultati ed un contenimento dei tempi di esecuzione.

## **2.7 Informatizzazione**

Tutti i settori del Laboratorio sono completamente informatizzati, il campione è tracciato dalla fase di accettazione sino alla validazione e refertazione finale.

Inoltre, in ottemperanza al D.Lgs. 196/2003 e del regolamento (UE) 2016/679 sulla Privacy e sulla protezione dei dati particolari (ex sensibili) e in base a quanto dichiarato nel Manuale di gestione dei dati tutti i terminali di cui sopra sono protetti da password per singolo utilizzatore rinnovata periodicamente.

## **2.8 Il Sistema di gestione Qualità**

Il Laboratorio ha scelto di introdurre nella propria organizzazione di un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale 25/29 del 01/07/2010 sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che il Laboratorio ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

## **2.9 Politica e Obbiettivi**

La Politica perseguita dall'Azienda è quella di investire per innovare in campo strumentale e in Personale qualificato, con l'Obbiettivo di essere continuamente aggiornati professionalmente e essere al passo con le innovazioni tecnologiche in campo bio-medico. Tutto ciò al fine di poter soddisfare al meglio le richieste dell'Utenza e nel contempo ottenere la giusta remunerazione per l'impegno professionale e di capitali profuso.

## 3 CAPITOLO III – I SERVIZI

### 3.1 Orari Laboratorio

Il Laboratorio eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

<b>ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO</b>	<b>Lunedì - Venerdì</b>	<b>Mattino</b>	<b>07.00 - 13.00</b>
		<b>Pomeriggio</b>	<b>16.00 - 18.00</b>
	<b>Sabato</b>	<b>Mattino</b>	<b>07.00 - 12.00</b>

<b>ORARIO PRELIEVI PAP TEST/T. vaginali</b>	<b>Lunedì - Sabato</b>	<b>Mattino</b>	<b>07.00 - 11.00</b>
	<b>Martedì e Giovedì</b>	<b>Pomeriggio</b>	<b>16.00 - 17.00</b>

**NOTA: I PRELIEVI DI SANGUE VENGONO EFFETTUATI DA PERSONALE MEDICO EVENTUALMENTE AFFIANCATO DA BIOLOGI ABILITATI ALL'ESECUZIONE DEI PRELIEVI, DA INFERMIERI LAUREATI, DA OSTETRICHE.**

<b>ORARIO CONSEGNA REFERTI</b>	<b>Lunedì - Venerdì</b>	<b>Mattino</b>	<b>11.00 - 13.00</b>
		<b>Pomeriggio</b>	<b>16.00 - 18.00</b>
	<b>Sabato</b>	<b>Mattino</b>	<b>11.00 - 12.00</b>

### 3.2 Tempi di consegna del referto

Di norma dopo 48 ore dal prelievo, salvo esami particolari. Dietro specifica richiesta, per esigenze particolari, anche in giornata.

La data di ritiro del referto è sempre indicata nel foglio di ritiro che viene consegnato al paziente in fase di accettazione.

### 3.3 Modalità di prenotazione

Non è necessaria alcuna prenotazione per accedere alle prestazioni erogate da questo Laboratorio. Fanno eccezione i seguenti esami:

- 1 – CURVA GLICEMICA E INSULINEMICA
- 2 – PAP Test e TAMPONI VAGINALI
- 3 – BREATH TEST
- 4 - G-TEST

5 – PRELIEVI DOMICILIARI

6 – TAMPONI DOMICILIARI

per l'effettuazione dei quali è necessario accedere all'area prenotazioni del sito web [www.labquartu.it](http://www.labquartu.it) e seguire la procedura indicata. L'avvenuta prenotazione sarà confermata da mail inviata all'indirizzo inserito in fase di prenotazione.

### 3.4 Modalità di accesso

Per effettuare il prelievo di sangue è necessario presentarsi in Laboratorio avendo preferibilmente rispettato un digiuno di circa 12 ore, se non diversamente indicato dal proprio medico curante.

Al suo arrivo in Laboratorio l'utente deve:

1. ritirare il biglietto numerato da un apposito distributore posto all'ingresso della struttura;
2. attendere il proprio turno segnalato da un monitor in cui è evidenziato il numero del proprio biglietto, fornire durante l'accettazione i propri dati personali, presentando un documento di identità, la Tessera Sanitaria, la richiesta del medico di medicina generale (MMG) o quella del medico specialista (bianca) in cui sono elencati gli esami da effettuare; la richiesta del medico di medicina generale dà diritto all'utente all'applicazione delle tariffe del Tariffario Regionale, esposto al pubblico in Sala di Attesa.
3. A coloro i quali richiedano prestazioni di laboratorio con la ricetta bianca o senza alcuna ricetta, verranno applicate le tariffe relative ai clienti privati. Tali pazienti possono altresì usufruire di check-up formulati per far fronte a specifiche esigenze diagnostiche. La scelta del check-up può avvenire direttamente dal sito web [www.labquartu.it](http://www.labquartu.it)

Per eseguire l'esame dell'HIV, senza prescrizione medica, è necessario sottoscrivere la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di MANIFESTAZIONE DI CONSENSO TEST HIV.

Agli utenti con particolare necessità viene riservata la precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo. L'utente deve rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare l'esigenza ed attendere successivamente il proprio turno mantenendosi ad idonea

distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

### **3.5 Modalità di pagamento**

Effettuata l'accettazione, l'utente dovrà pagare l'importo relativo alle prestazioni richieste, che gli verrà comunicato dalla segretaria, dietro consegna della relativa fattura.

Nel caso dei prelievi a domicilio, il pagamento degli esami richiesti avverrà all'atto del ritiro del referto, o previo pagamento per mezzo bonifico bancario o con paypal.

Nel caso in cui l'utente non si presenti per il ritiro del referto e/o per il pagamento di quanto dovuto, dopo 3 mesi verrà invitato dal Laboratorio a provvedere in merito e, in caso negativo, potrà essere effettuata comunicazione alla A.S.L. competente (art.1, com. 796, lettera R della Finanziaria 2007).

In caso di esami convenzionati e di utenti non esenti, secondo le attuali norme vigenti, l'importo massimo da pagare è di € 46,15 per ricetta, mentre nulla è dovuto dagli esenti "totali". (Vedere normativa esposta all'albo).

Qualora le richieste di esami vengano fatte al di fuori del S.S.N., vale a dire senza richiesta del Medico di Medicina Generale, l'importo da pagare sarà relativo alle tariffe private praticate dal nostro Laboratorio, sovrapponibili a quelle A.S.L.

### **3.6 Modalità di consegna del referto**

Il referto verrà consegnato alla stessa persona che ha effettuato il prelievo e/o richiesto le prestazioni, dal giorno indicato in fattura, dietro presentazione di quest'ultima e del documento di identità.

Il ritiro del referto, in base alla normativa sulla privacy (D.lgs. 196/03 e Regolamento UE 679/2016), può essere effettuato dal paziente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o da persona delegata per iscritto (nella stessa fattura/foglio di ritiro è previsto uno spazio per una eventuale delega ad altra persona), purché munita di documento d'identità. Il referto verrà consegnato in busta chiusa o opportunamente sigillato.

La delega scritta non può essere utilizzata per il ritiro del referto relativo all'HIV, che potrà essere ritirato solo dalla persona interessata previa esibizione di un documento di identità.

Chi desiderasse ricevere il referto via e-mail, via web, o direttamente a casa via posta A/R deve farne richiesta al momento dell'accettazione previa compilazione di apposito modulo o via email allegando un documento di identità.

### **3.7 Prelievi a domicilio**

Il Laboratorio mette a disposizione dei sigg. Pazienti il prelievo a domicilio. Tale servizio deve essere prenotato direttamente nel sito web del laboratorio [www.labquartu.it](http://www.labquartu.it).

### **3.8 Internet**

Il nostro Laboratorio ha attivo il sito web [www.labquartu.it](http://www.labquartu.it), nel quale sono riportate le principali indicazioni sui servizi erogati e dal quale si accede alla sezione dedicata alla refertazione on line e alla prenotazione dei servizi a disposizione.

### **3.9 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni**

Il personale del Laboratorio applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, al fine di tutelare l'incolumità del paziente e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

### **3.10 Consenso Informato**

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi deve essere informato circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere fornito direttamente al paziente interessato salvo solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori).

Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Solo nei casi particolari previsti dalla legge è obbligatorio che esso sia espresso in forma scritta (es. esecuzione di esami accertamento presenza virus HIV).

### **3.11 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

Il laboratorio di analisi ha strutturato un ufficio relazioni con il pubblico, composto dal Direttore Sanitario, dal Direttore Chimico e dal Consulente Medico responsabile della TAO.

Tale ufficio svolge attività di coordinamento delle informazioni, volto ad assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle stesse ed a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti, esercitando pertanto un ruolo:

- informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti in relazione ai referti;
- di supporto, nei confronti dell'Utenza;
- conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- promozionale dei servizi del Laboratorio.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza ai recapiti indicati al paragrafo "Logistica aziendale".

### **3.12 Risarcimento danni**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Il Laboratorio si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda vengono avviate le pratiche del caso, attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico.

Il Laboratorio ha stipulato con una compagnia di primaria rilevanza appropriata polizza per la copertura dei danni derivanti dallo svolgimento dell'attività professionale.

### **3.13 Privacy e protezione dati sensibili**

Al fine di tutelare la privacy dell'utente, in conformità al D.lgs 196/2003 e del regolamento (UE) 2016/679, la chiamata del paziente presso il banco di accettazione e nella sala prelievi avviene mediante utilizzo del numero dato dall'eliminacode.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 e del regolamento (UE) 2016/679, circa il trattamento dei suoi dati particolari (ex sensibili) che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.

In conformità al D.Lgs. 196/2003 (Titolo V) e al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), l'utente che richiede prestazioni presso il laboratorio è tenuto a fornire il consenso al trattamento dei propri dati personali, previa presa visione dell'informativa sulla privacy esposta in sala d'attesa e presso i banchi di accettazione. Il consenso viene acquisito mediante firma, da apporre al momento dell'accettazione, sul timbro riportato sul retro della ricetta medica oppure su un modulo prestampato allegato al foglio di lavoro a cura del personale di segreteria.

In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

## 4 CAPITOLO IV INFORMAZIONI UTILI

Di seguito si indicano le MODALITA' DI PREPARAZIONE DEL PAZIENTE AL PRELIEVO e le MODALITA' DI RACCOLTA DEL CAMPIONE.

### 4.1 Modalità di preparazione del paziente al prelievo

#### ▪ **Prelievo di sangue venoso. Indicazioni generali:**

Il paziente che deve sottoporsi a prelievo di sangue venoso dovrà presentarsi in Laboratorio avendo rispettato un digiuno di 10 - 12 ore (minimo 12 ore nel caso debbano essere dosati, ad esempio, i trigliceridi), salvo diversa e specifica indicazione da parte del medico curante.

Nel caso il paziente si trovasse in trattamento con farmaci, dovrà fornire al prelevatore indicazioni su quale e quanto farmaco viene assunto e in quali ore della giornata.

Dovrà, inoltre, informarlo di eventuale astensione più o meno prolungata da farmaci, nel caso questi debbano essere dosati, o di situazioni di salute tali da compromettere la regolarità del prelievo.

#### ▪ **Prelievo di sangue venoso dopo carico orale di glucosio:**

Sia per il così detto minicarico di glucosio o GCT (due prelievi) che per la curva con il carico standard o OGTT (sei prelievi) è opportuno che il paziente si presenti a digiuno (minimo 8 ore ma non oltre 12 ore) per iniziare con il 1° prelievo (basale) dal cui esito dipende la prosecuzione del test richiesto. Se la concentrazione di glucosio in questo 1° prelievo non supererà i 150 mg/dl, si potrà procedere immediatamente alla somministrazione del carico orale di glucosio secondo il test richiesto e rispettando i tempi sopra indicati. Ulteriori informazioni nel sito:

<https://www.labquartu.it/esami/esame-curva-glicemica-da-carico/>

e

<https://www.labquartu.it/esami/esame-curva-glicemica-gravidanza/>

#### ▪ **Prelievo di sangue venoso per glicemia quadrioraria:**

Questo tipo di prelievo viene effettuato tutti i giorni della settimana, tranne il sabato, e previo appuntamento. Fissato il giorno, il paziente si presenta per il prelievo alle ore 08.00 del mattino, dopo un digiuno di 10 -12 ore massimo. I successivi prelievi saranno effettuati alle ore 12.00, alle ore 16.00 e alle ore 20.00, senza modificare gli orari dei pasti giornalieri.

#### ▪ **Per il dosaggio dell'Ammonio occorre fare il prelievo:**

Riducendo al minimo la stasi venosa, raccogliere il sangue in provetta con K<sub>3</sub>EDTA o Eparina e separare il plasma per centrifugazione entro la prima ½ ora. Versato il plasma in provetta, eseguire subito il dosaggio o conservare il campione a +4°C per un massimo di 2 ore. Il campione è stabile almeno due giorni se congelato subito a - 20°C

- **Prelievo di sangue venoso per la glicemia post-prandiale:**

Il prelievo, in questo caso, viene effettuato dopo due ore esatte dal pranzo: è consigliabile terminare il pranzo alle ore 14.00, per poter effettuare il prelievo alle ore 16.00.

- **Prelievo di sangue venoso per il dosaggio dell'ormone ACTH:**

Il medico prelevatore deve accertarsi, nell'effettuare il prelievo per questo specifico dosaggio, che il campione venga raccolto esclusivamente in provetta con K<sub>3</sub>EDTA pre-refrigerata.

Dopo il prelievo, in attesa di sottoporla in tempi rapidi a centrifugazione con centrifuga refrigerata, la provetta andrebbe conservata in bagno di ghiaccio. Dopo la centrifugazione, il plasma va subito testato, oppure va conservato in freezer a -20°C (a questa temperatura il campione è stabile 4 settimane).

- **Prelievo di plasma citratato per l'esecuzione del Tempo di protrombina, monitoraggio della terapia con anticoagulanti orali (indice I.N.R.):**

In questo caso si consiglia di prendere visione dei consigli pratici contenuti nell'Allegato 3 e nella tabella B.

- **Tamponi per esami colturali batteriologici (germi comuni e miceti):**

In questo caso è fondamentale che al momento dell'effettuazione del tampone il paziente non abbia assunto antibiotici da almeno una settimana. Inoltre, per il tampone faringeo si consiglia uno sciacquo del cavo orale con acqua.

Per il tampone vaginale non è prescritta alcuna forma di igiene intima di preparazione all'esame.

- **Tamponi per ricerca diretta di Chlamydia trachomatis da canale endocervicale o da uretra o urine:**

E' opportuno che la/il paziente provveda ad un'accurata igiene intima della parte interessata prima dell'effettuazione del tampone.

- **PAP – test (test di Papanicolaou):**

In questo caso è consigliato effettuare l'esame circa 8 giorni dal termine del flusso mestruale senza praticare alcuna lavanda interna. Si raccomanda di non sottoporsi a visita ginecologica

prima dell'effettuazione dello striscio e di evitare rapporti sessuali nelle 24h precedenti l'effettuazione dello stesso.

## 4.2 Modalità di raccolta dei campioni

(urine, feci, liquido seminale, altro materiale)

### ▪ **Raccolta delle urine per l'esame completo:**

Vanno consegnate al Laboratorio le prime urine del mattino raccolte direttamente in apposito contenitore perfettamente pulito (su richiesta fornito gratuitamente in Laboratorio).

### ▪ **Esame chimico del calcolo urinario:**

In questo caso può essere utile prendere visione dei consigli pratici contenuti nell'Allegato 4.

### ▪ **Raccolta di urine o di liquido seminale (L.S.) per esame colturale batteriologico (germi comuni e miceti):**

Vanno consegnate in Laboratorio le prime urine del mattino raccolte dopo un'accurata igiene intima della parte interessata con acqua e sapone, scartando il primo getto e raccogliendo il resto della minzione direttamente in un contenitore sterile (anche questo fornito dal Laboratorio gratuitamente).

Anche nel caso di esame colturale su L.S. occorre raccogliere il campione, sempre con gli stessi accorgimenti igienici, in analogo contenitore sterile.

Se è in corso una terapia antibiotica, in entrambi i casi (urine/L.S.) occorre attendere una settimana dal termine del trattamento per poter raccogliere il campione.

### ▪ **Raccolta dell'espettorato per esame macro-microscopico e colturale batteriologico:**

Per questo tipo di raccolta si consiglia al paziente di espettorare in un contenitore sterile, del tipo usato per l'esame colturale delle urine, preferibilmente la mattina al risveglio, cercando di evitare di mischiarlo con un eccesso di saliva o di muco nasale. Si consiglia di consegnare il campione in Laboratorio il più presto possibile, entro la mattinata.

### ▪ **Raccolta delle urine per il PAP test urinario (test di Papanicolaou):**

Si raccomanda, in questo caso, di scartare le prime urine del mattino, in modo da vuotare completamente la vescica e, successivamente, bere acqua in abbondanza. Andranno raccolte, invece, le seconde urine della giornata in un contenitore analogo a quello utilizzato per l'esame completo delle urine e consegnate nella stessa mattinata in Laboratorio. E' importante ripetere questo tipo di raccolta in tre diversi giorni della settimana (non uno di seguito all'altro) consegnando ogni volta il campione nella stessa mattina in cui si effettua la raccolta. Ulteriori

informazioni nel sito: <https://www.labquartu.it/esami/esame-citologico-urinario-pap-test-urinario/>.

- **Raccolta delle urine delle 24 ore per la clearance della creatinina e dell'urea:**

Anche in questo caso occorre procedere alla raccolta delle urine delle 24 ore secondo le modalità riportate nell'Allegato 1 e nel sito al seguente link: <https://www.labquartu.it/esami/esame-clearance-creatinina/>

- **Raccolta delle urine delle 24ore per il dosaggio di Amilasuria, Azoturia, Calciuria, Creatininuria, Fosfaturia, Ossaluria, Potassio urinario, Proteinuria, \*Proteinuria di Bence-Jones, Sodio urinario, Uricuria:**

In questo caso la raccolta delle urine viene effettuata con le medesime modalità previste in precedenza per le clearance della creatinina e dell'urea (\*si possono ricercare anche nelle urine raccolte estemporaneamente).

- **Raccolta delle urine per il dosaggio della microalbuminuria:**

Si raccomanda di raccogliere le prime urine della mattina in un apposito contenitore perfettamente pulito (in Laboratorio viene fornito gratuitamente) e di consegnarle nella stessa mattinata in Laboratorio.

- **Raccolta delle urine per la ricerca delle droghe d'abuso:**

Premesso che la permanenza nelle urine dei principali metaboliti delle droghe d'abuso è abbastanza variabile a seconda del tipo di droga, tuttavia è consigliabile fare la raccolta delle urine entro e non oltre il primo giorno dall'ultima assunzione di droga (a tale scopo si consiglia di consultare l'Allegato 2). Entro tale intervallo di tempo, infatti, i metodi utilizzati in Laboratorio consentono sicuramente di individuare nell'urina la presenza di metaboliti della droga assunta. Per la raccolta non esiste un momento particolare della giornata; le urine vanno raccolte in un contenitore simile a quello usato per l'esame completo delle urine e consegnate subito in Laboratorio.

- **Raccolta del liquido seminale (L.S.) per l'effettuazione dello spermioγραμμα:**

Per effettuare lo spermioγραμμα (valutazione della normalità del liquido seminale) si consiglia di effettuare il prelievo, dopo un'astinenza dai rapporti sessuali di 3-5 giorni, mediante ipsazione (masturbazione) direttamente in un contenitore del tipo usato per l'esame completo delle urine, badando a non disperdere eiaculato. Sarebbe preferibile eseguire l'ipsazione (masturbazione) in Laboratorio oppure nel proprio domicilio, portando entro la mezz'ora dalla raccolta il campione

in Laboratorio, protetto da sbalzi termici (per esempio tenendo il contenitore sotto l'ascella). Ulteriori informazioni nel sito: <https://www.labquartu.it/esami/esame-spermiogramma/>

▪ **Ricerca (delle uova) degli ossiuri con il metodo del cerotto di Graham o Scotch test:**

Questo test si effettua al mattino, al risveglio del paziente, prima di andare di corpo e di lavarsi. La tecnica consiste nell'applicare per qualche secondo un nastro adesivo trasparente (scotch) all'orifizio anale, badando che aderisca senza formare delle pieghe e aiutandosi con una spatola di legno (fornita in Laboratorio) cui appoggiare lo scotch per farlo aderire meglio all'orifizio.

Eseguita questa operazione, il pezzo di scotch viene incollato su un vetrino portaoggetto (fornito in Laboratorio) evitando di fare delle pieghe o di includere bolle d'aria. Il vetrino va consegnato in laboratorio appena possibile. E' opportuno ripetere questo test per tre mattine successive.

▪ **Raccolta delle feci per la ricerca del sangue occulto:**

Per effettuare questo tipo di esame occorre prendere in considerazione tre campioni di feci (tre contenitori) raccolti in tre giorni successivi. Si raccomanda al paziente, per i tre giorni precedenti la raccolta e durante i tre giorni dell'esame, di seguire un'alimentazione ricca di fibra alimentare, come legumi, insalata, frutta, pane integrale, noci. Si raccomanda, inoltre, di astenersi dal consumo di carne cruda o semicruda e di salumi di ogni genere (per es. bistecca alla tartara, fegato) e di evitare l'uso di farmaci come vitamina C o Aspirina.

Durante il periodo mestruale è consigliabile rimandare l'esecuzione del test così come nel caso di diarrea è meglio non effettuare il test e attendere che si normalizzi l'attività intestinale.

Usare la spatola fornita con il contenitore per prelevare il campione (delle dimensioni di una noce) da due punti diversi della massa di feci. E' bene che il campione prelevato il giorno venga consegnato subito in Laboratorio o, se questo fosse impossibile, bisognerà conservare il campione in frigorifero a 4°C sino al momento della consegna. Ulteriori informazioni nel sito: <https://www.labquartu.it/esami/esame-sangue-occulto/>

▪ **Raccolta delle feci per esame colturale batteriologico:**

Per questo tipo di esame si raccomanda di emettere le feci in un recipiente precedentemente messo a bollire e che non contenga disinfettanti. Subito dopo se ne preleva una quantità sufficiente a ricoprire almeno il fondo del contenitore sterile per feci, dotato di tappo e di spatola (che può essere fornito gratuitamente in Laboratorio). Il campione così raccolto va

consegnato subito in Laboratorio. Nel caso di neonati il campione può essere prelevato con la spatola del contenitore sterile direttamente dal pannolino.

▪ **Raccolte delle feci per esame parassitologico:**

Per questo esame, in generale, occorre che il paziente nella settimana precedente la raccolta del campione si astenga dall'assumere farmaci antiparassitari dell'intestino o semplici disinfettanti intestinali. E' consigliabile ricorrere ad una blanda purga salina la sera precedente la raccolta del campione nei casi di stitichezza. Il campione va, comunque, raccolto per tre diversi giorni. La raccolta va fatta utilizzando un contenitore del tipo descritto per l'esame colturale delle feci. Ogni giorno, effettuata la raccolta, è consigliabile portare subito il campione in Laboratorio.

**Se, tra le raccomandazioni qui riportate, esistessero ancora dei punti da chiarire, sarà opportuno rivolgersi al proprio Medico curante o al Laboratorio.**

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI

## 4.3 Allegati alle informazioni utili

- **ALLEGATO 1 CLEARANCES**
- **ALLEGATO 2 DROGHE D'ABUSO**
- **ALLEGATO 3 T.A.O.**
- **ALLEGATO 4 CALCOLI RENALI DI OSSALATO**



**ALLEGATI AL  
CAPITOLO IV**

## ALLEGATO 1

Rev. 02 del 26-02-07

### **CLEARANCE DELLA CREATININA E DELL'UREA**

#### **Raccomandazioni per la corretta raccolta delle urine delle 24 ore**

**Per questo tipo di indagine è necessario fare la raccolta delle urine delle 24 ore.**

- Le urine della prima minzione del mattino, emesse sino a vuotare completamente la vescica, vengono scartate e contemporaneamente **si prende nota dell'ora.**
- A partire dalla seconda minzione si raccolgono tutte quelle della giornata.
- La raccolta delle urine termina il mattino successivo, **all'ora corrispondente a quella annotata il mattino precedente.**

**Per ottenere un corretto risultato dell'esame, si raccomanda di bere quanta più acqua è possibile durante tutto il periodo della raccolta delle urine.**

**Tutte le urine di questo arco di tempo (24 ore) vanno raccolte, appena emesse, in un contenitore adeguato, possibilmente di plastica del tipo che normalmente si trova in farmacia, e subito conservate in frigo.**

**La mattina, al termine della raccolta, il paziente si recherà digiuno in Laboratorio per la consegna del contenitore con le urine e per sottoporsi al prelievo di sangue.**

La Direzione

## ALLEGATO 2

Rev. 03 del 26-05-09

### PERMANENZA DELLE SOSTANZE D'ABUSO NELLE URINE

<b>SOSTANZA</b>	<b>TEMPO IN GIORNI</b>
Eroina, morfina, codeina	2 - 3
Metadone	3
Fentanyl	3
Cocaina	6 - 8 ore
Benzoilcgoina (metabolita della cocaina)	2 - 4
Amfetamine/Metamf.	1 - 2
Barbiturici	
- a breve durata di azione	1
- a lunga durata di azione	21
Benzodiazepine	3
Cannabinoidi/THC/Marijuana	
- unica assunzione inalata	2 - 3
- unica assunzione ingerita	4 - 5
- consumo quotidiano	10
- consumo cronico	20
LSD	2 - 4
PCP	14 - 30
Alcool	7 - 12 ore
Metilendiossimetamfetamina/Ecstasy/MDMA	1-2

## ALLEGATO 3

Rev.03 del 19/03/08

### CONSIGLI PRATICI PER I PAZIENTI IN TERAPIA CON ANTICOAGULANTI ORALI (DICUMARINICI/DICUMAROLICI)

Per questo tipo di terapia riveste particolare importanza l'apporto della **vitamina K**, elemento antagonizzante l'azione dei farmaci anticoagulanti (Warfarina-COUMADIN; Acenocumarolo-SINTROM)

La fonte più importante di **vitamina K** nei mammiferi è costituita dalla flora batterica intestinale, in particolare l'*Escherichia coli*, la cui sintesi di **vitamina K** è sufficiente a mantenere la normale coagulazione in assenza di apporto alimentare.

Il fabbisogno giornaliero si aggira intorno a **1 mg/die** (anche 3-400 ug/die possono andare bene, purché introitati costantemente)

E' importante non modificare, una volta stabilizzato il valore del **PT** nell'intervallo terapeutico, le abitudini alimentari del paziente, pertanto, egli dovrà:

- Evitare, possibilmente, di includere nella dieta abituale quegli alimenti con contenuto di vitamina K relativamente alto;
- verificare l'eventuale interferenza con altri farmaci, utilizzando anche la tabella B allegata: in questo caso sarà necessario, comunque, farsi guidare dal proprio medico curante.

**Per agevolare le scelte dietetiche riportiamo una tabella di alimenti con il relativo contenuto di vitamina K: gli alimenti asteriscati sono quelli possibilmente da evitare. Evitare il fumo.**

ALIMENTI	VITAMINA K (mg/100gr)	ALIMENTI	VITAMINA K (mg/100gr)
Carne magra	0.1 – 0.2	<b>Formaggio*</b>	0.35
<b>Fegato di bue*</b>	0.2 – 0.9	<b>Burro*</b>	0.30
<b>Fegato di maiale*</b>	0.4 – 0.8	<b>Prosciutto cotto o aff.*</b>	0.46
Uova (n.1)	0.02	<b>Oli di semi di soia*</b>	1.93
Latte di vacca	0.002	<b>Asparagi*</b>	0.57
Patate	0.08	Fagiolini	0.29
<b>Spinaci*</b>	4.2	Piselli	0.1 – 0.3
<b>Cavolo verde*</b>	3.2	<b>Lattuga*</b>	1,29
<b>Cavolfiore*</b>	1.29	<b>Pomodoro*</b>	0.4
<b>Broccoli*</b>	1.75	<b>Tè*</b>	7.1
Carote	0.1	<b>Caffè*</b>	0.38

### Intervallo terapeutico consigliato in funzione della patologia di base:

PATOLOGIA di BASE	INTERVALLO TERAPEUTICO in I.N.R. (salvo diverse indicazioni del medico curante)
a) protesi valvolari meccaniche	3.5/4.5
b) protesi valvolari biologiche	2.0/3.0
fibrillazione atriale	idem
trombosi endocavitaria	idem
trombosi venosa profonda	idem
embolia polmonare	idem
c) infarto del miocardio	2.8/4.0
cardiomiopatia dilatativa	idem
d) arteriopatia periferica	2.0/4.0

## Tabella B

### FARMACI COMPATIBILI CON LA TAO (Terapia Anticoagulante Orale)

#### **ANTIBIOTICI**

Penicilline  
Aminoglicosidi  
Enoxacina  
Paramomicina

#### **CARDIOVASCOLARI**

Atenololo  
Disopiramide  
Flecainimide  
Lidocaina  
Calcioantagonisti  
Furosemide  
ACE-inibitori  
Pravastatina  
Digossina

#### **ANTIFLOGISTICI-ANALGESICI**

Paracetamolo  
Ibuprofene  
Naprossene  
Corticosteroidi  
Tramadololo

#### **NEUROFARMACI**

Benzodiazepina  
Triciclici  
SSRI (inibitori del reuptake della serotonina)  
Sodio Valproato  
Etosuccimide

#### **MISCELLANEA**

Ranitidina  
Pantoprazolo  
Metformina  
Vaccinazione anti-influenzale

### FARMACI CHE POTENZIANO LA TAO

#### **ANTIBIOTICI**

Cotrimossazolo  
Ciprofloxacina  
Eritrocina  
Tetraciclina  
Isoniazide  
Metronidazolo  
Fluconazolo  
Miconazolo

#### **ANTINFIAMMATORI**

Ac.Acetilsalicilico  
Fenilbutazone  
Piroxicam

#### **CARDIOVASCOLARI**

Amiodarone  
Chinidina  
Propafenone  
Sulfinpirazone  
Fibrati  
Sinvastatina  
Ac.Acetilsalicilico  
Ticlopidina

#### **GASTROINTESTINALI**

Cimetidina  
Omeprazolo

#### **MISCELLANEA**

Tamossifene  
Danazolo

### FARMACI CHE INIBISCONO LA TAO

#### **ANTIBIOTICI**

Rifampicina  
Nafcillina

#### **CARDIOVASCOLARI**

Colestiramina

#### **SNC**

Carbamazepina  
Fenobarbitale  
Fenitoina

#### **GASTROINTESTINALI**

Sucralfato

#### **MISCELLANEA**

Vitamina K

## ALLEGATO 4

Rev. 02 del 26-02-07

---

### **ALIMENTI CHE È OPPORTUNO ELIMINARE DALLA DIETA QUOTIDIANA DI CHI È AFFETTO DA CALCOLOSI RENALE CON CALCOLI PREVALENTEMENTE COSTITUITI DA OSSALATO DI CALCIO.**

#### **Alimenti ad alto contenuto in Acido Ossalico:**

1. BARBABIETOLE
2. BIETOLE
3. CACAO
4. CAVOLO VERDE
5. CIOCCOLATO
6. FICHI SECHI
7. OVOMALTINA
8. POMODORO
9. PORRO
10. PREZZEMOLO
11. RABBARO
12. SEDANO
13. SPINACI
14. BIRRA
15. CAFFE' SOLUBILE
16. COCA COLA
17. THE NERO

La Direzione

## 5 CAPITOLO V - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il Laboratorio, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte “di routine” a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il Laboratorio partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). Tali programmi consistono nell'esaminare campioni a titolo incognito inviati periodicamente dall'azienda che gestisce il VEQ ai laboratori partecipanti.

Questi si impegnano a inviare, nei tempi concordati, i risultati ottenuti all'azienda del VEQ. Quest'ultima, ricevuti i risultati e dopo averli sottoposti a elaborazione statistica e a confronto con i risultati degli altri laboratori partecipanti al programma di VEQ, fornisce a ciascun laboratorio gli elaborati che lo riguardano.

## 6 CAPITOLO VI – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Il Laboratorio ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- **ASSISTENZA, INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA:** Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi a fare sempre meglio. 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, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- **AFFIDABILITÀ, TEMPESTIVITÀ:** Affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno del Laboratorio Analisi è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

### 6.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, il Laboratorio, si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

### 6.2 Fattori della Qualità

Gli standard di qualità conseguiti in relazione all'anno di monitoraggio (Standard di Qualità 2024) sono esposti di seguito.

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Conseguiti 2024
Accoglienza	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Pulizia ordinaria laboratori	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul <b>comfort</b> della struttura del laboratorio (sala d'attesa e di prelievo)	% soddisfatti	100 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>Facilità di accesso al laboratorio</b>	% soddisfatti	100 %

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Conseguiti 2024
<b>Accoglienza</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull' <b>Orario e giorni di apertura</b>	% soddisfatti	100 %
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle <b>prestazioni del Laboratorio</b>	% soddisfatti	100 %
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui <b>tempi di attesa</b> per l'esecuzione dei prelievi	% soddisfatti	100 %
<b>Affidabilità e Tempestività</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto <b>dei tempi di consegna</b> del referto	% soddisfatti	100 %
<b>Aspetti relazionali</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>professionalità e competenza del personale</b> del laboratori	% soddisfatti	100 %
<b>Aspetti relazionali</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>gentilezza e cordialità del personale</b> del laboratorio	% soddisfatti	100 %
<b>Informazione</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno</b> del laboratorio	% soddisfatti	100 %
<b>Informazione</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno</b> del laboratorio	% soddisfatti	100 %
<b>Informazione</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla <b>Disponibilità informazioni sull'accesso</b> alle prestazioni	% soddisfatti	100 %
<b>Tutela e ascolto</b>	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale
<b>Tutela e ascolto</b>	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 60 giorni ai reclami scritti
<b>Tutela e ascolto</b>	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Prontezza del laboratorio nel <b>fornire risposte alle sue richieste</b> e completezza nelle risposte fornite		100 %

## 7 CAPITOLO VII – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Laboratorio attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Laboratorio ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Ispettive interne.

### 7.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Il Laboratorio ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni e suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa e nel sito internet un "Questionario di valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta in sala d'attesa o da inviare via mail a [info@labquartu.it](mailto:info@labquartu.it).

### 7.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami o i suggerimenti possono essere inoltrati al Laboratorio mediante compilazione dell'apposito modulo MMQ 08.09 "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti nel sito internet e presso l'accettazione del Laboratorio o mediante il sistema di recensioni di google: <https://g.page/r/Cdy7tUqP-XMcEBO/review>.

Il Modulo di reclamo dovrà essere notificato al Laboratorio - Accettazione mediante:

- Consegna a mano
- Per posta ordinaria o raccomandata
- Via e-mail all'indirizzo [info@labquartu.it](mailto:info@labquartu.it)

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

#### 7.2.1 RISPOSTA AI RECLAMI

Il Laboratorio si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

## 8 CAPITOLO VIII - PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA

Nel nostro sito [www.labquartu.it](http://www.labquartu.it) sono riportati gli esami maggiormente richiesti dalla nostra utenza. Per motivi di spazio non sono elencati tutti gli esami che il nostro Laboratorio effettua.

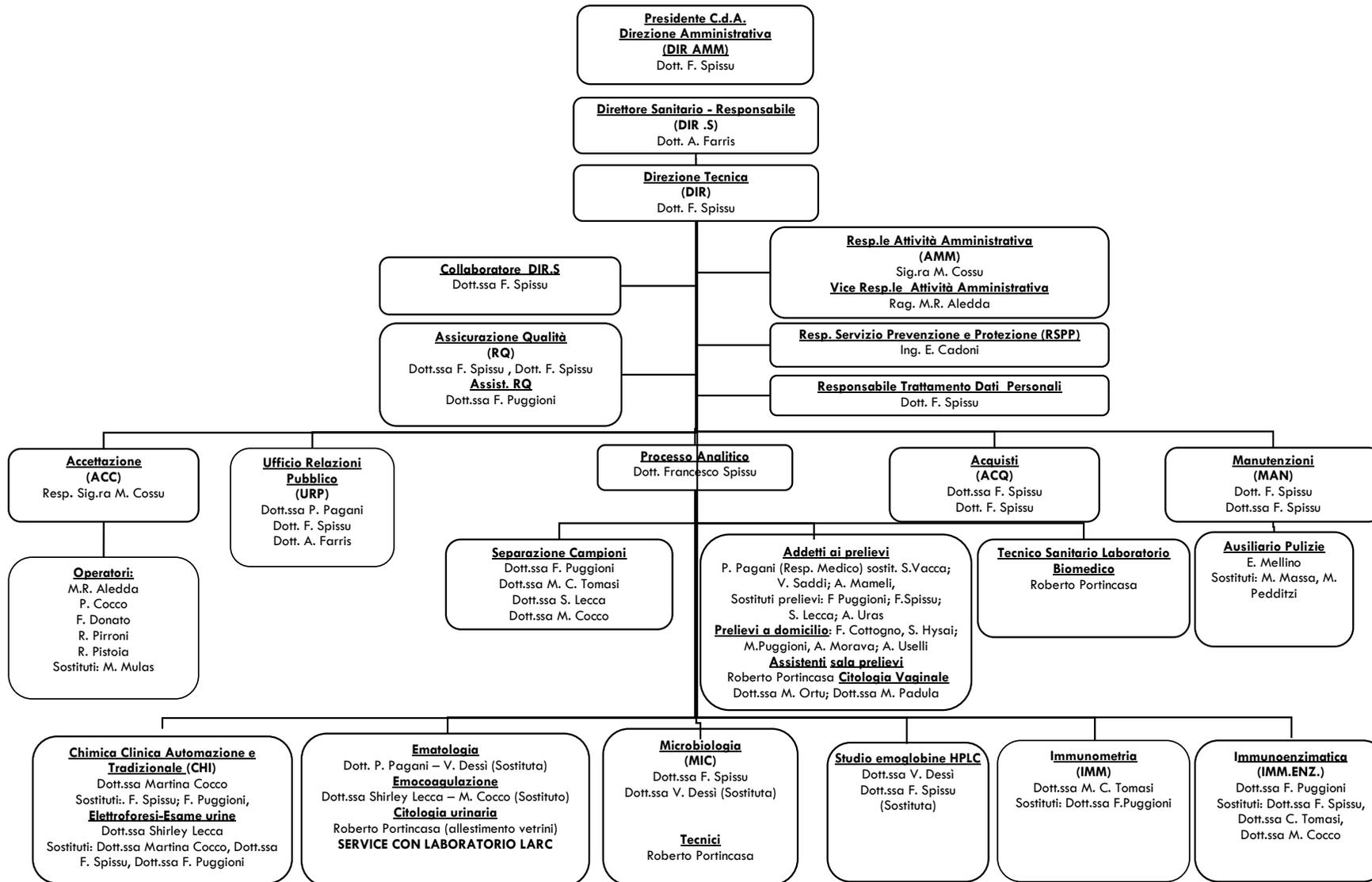
Per informazioni su esami non compresi nell'elenco pubblicato si prega di inviare una email all'indirizzo [info@labquartu.it](mailto:info@labquartu.it).

I prezzi indicati a fianco di ciascun esame sono quelli imposti dalla convenzione regionale, validi per tutti i laboratori convenzionati della Sardegna.

Per poter usufruire di tali prezzi, la richiesta di esami deve essere effettuata sulla ricetta rosa rilasciata dal medico curante, la quale attesta che l'utente usufruisce del Servizio Sanitario Nazionale.

Richieste di esami formulate verbalmente o attraverso altre ricette sono soggette a un Tariffario pressoché sovrapponibile a quello della convenzione regionale.

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI



Organigramma – Ed. 17 del 02.05.2025