

CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO ANALISI A.B. SRL

Accettazione e Punti prelievo: *Corso Amendola, 7/C e 9*

Centro Elaborazione: *Corso Amendola 9*

60123 ANCONA

Tel. 071-53796 Fax 071-206170

Partita IVA 00321060428

Direzione Sanitaria: dott. Alessandro Arcagni

**(Accreditato presso la Regione Marche
per la branca specialistica di Analisi di Laboratorio)**

INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che formalizza il "patto" stipulato tra Laboratorio AB S.r.l. e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e partecipazione dei cittadini/utenti.

Va detto inoltre che ciò che si leggerà in questa "Carta" è solo una parte delle attività e servizi offerti dalla struttura; sono state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità per l'utente ed escluse quelle attività "interne" ai servizi, di carattere organizzativo – gestionale che garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte all'utenza.

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Valutare la qualità dei servizi	Con la Carta dei Servizi l'utente è soggetto partecipativo nel valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.
Migliorare l'assistenza	<p>Questa collaborazione fra chi eroga un servizio pubblico e chi ne usufruisce consente alla Direzione Aziendale di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute. La Carta dei Servizi è efficace strumento di comunicazione per migliorare l'organizzazione del Laboratorio grazie alla conoscenza dei bisogni della cittadinanza.</p> <p>Gli obiettivi qui contenuti sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, quella di analisi chimico-clinica e quella di organizzazione del laboratorio, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.</p>
Contributo dell'utente	Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a ripetuti momenti di verifica e di aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi vorrà collaborare con noi nel far migliorare la qualità dei servizi offerti.

PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON AL CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed in particolare:

Eguaglianza	Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socioeconomiche.
Imparzialità	Nella erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale.
Continuità	I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.
Diritto di scelta	Il Laboratorio si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di flessibilità per l'erogazione dei servizi.
Partecipazione	Il Laboratorio, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti. Si garantisce, inoltre, la massima semplificazione delle procedure ed una informazione quanto più completa e trasparente.
Efficienza ed efficacia	L'attività del Laboratorio si conforma a criteri di efficienza e di efficacia anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico.

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO AB S.R.L.

Il Laboratorio Analisi AB è un laboratorio di analisi chimico-cliniche che eroga prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale branche di:

- Ematologia
- Coagulazione
- Chimica Clinica
- Sierologia
- Immunologia

Corso G. Amendola, 9 - Ancona

- Allergologia ed Intolleranze alimentari
- Diagnostica ormonale e Fisiopatologia della riproduzione
- Microbiologia e Batteriologia
- Citologia
- Citogenetica
- Diagnosi prenatale e di fertilità
- Biologia Molecolare

(è reperibile dal sito Internet [www.laboratorioab.it] o presso il laboratorio l'elenco completo degli esami effettuabili in cui sono esplicitati quelli eseguiti direttamente, con quali metodiche, e quelli eseguiti da strutture di service. L'elenco degli esami è comunque soggetto a variazione a seconda dell'evoluzione delle tecniche di indagine e delle modifiche comunicate dai fornitori che eseguono gli esami in service).

Il Laboratorio AB ha iniziato la sua attività nel 1976 ad opera del Dott. Achilli e della Dott.ssa Banzola e da allora ha continuamente ampliato e migliorato i propri settori diagnostici in base alle esigenze dei propri clienti e alle richieste dei medici di base e degli specialisti nell'intento di offrire un servizio sempre aggiornato, qualificato ed affidabile.

Nel 1978 il laboratorio ha avviato l'informatizzazione delle attività e nel 1979 ha acquistato uno dei primi computer in commercio dedicato all'archiviazione informatica dei dati.

Il Laboratorio AB è certificato secondo il Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015.

La gestione informatizzata delle analisi costituisce una parte importante dell'intera attività in quanto garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni reparto, l'elaborazione di statistiche utili sia per il controllo e la verifica dei risultati delle analisi sia per la corretta anamnesi dei pazienti, infine permette la gestione amministrativa e contabile dell'azienda integrata con le prestazioni erogate. I dati relativi al paziente vengono archiviati secondo le leggi in vigore e sono scrupolosamente tenuti sotto il vincolo del segreto professionale.

La tutela del diritto alla privacy (legge 675/95, legge196/2003 e regolamento (UE) n. 2016/679 - General Data Protection Regulation [GDPR]) e l'attenzione all'aspetto umano risultano caratteristiche peculiari delle prestazioni offerte dalla struttura.

Il laboratorio sottopone la propria attività analitica ai programmi di controllo della qualità.

LA STRUTTURA DEL LABORATORIO AB S.R.L.

Il Laboratorio Analisi AB è composto da due Accettazioni che gestiscono diverse sale prelievo, una sita ad ANCONA in Corso Amendola n. 7/c e l'altra in Corso Amendola n. 9 e da un Centro Elaborazione, sito al secondo piano di Corso Amendola n. 9.

Corso G. Amendola, 9 - Ancona

Lo staff è composto da specialisti altamente preparati e si avvale della collaborazione di personale con le competenze più adatte alla tipologia di servizio da offrire e mette a disposizione tutta l'esperienza maturata negli anni.

Il livello delle prestazioni offerte si basa su una serie di Qualità Aziendali specifiche quali:

- conoscenza delle attività del settore e disponibilità a nuove proposte di collaborazione;
- qualificazione delle risorse umane e una struttura tecnica che garantisce un preciso e puntuale svolgimento delle attività secondo i canoni di Qualità espressi dal Sistema di Qualità aziendale;
- struttura esecutiva costituita da esperienze professionali, da metodologie di lavoro in grado di far fronte a tutti i problemi gestionali, organizzativi legati alla organizzazione delle prestazioni e dei pazienti;
- massima attenzione al rispetto di tutti gli impegni assunti con i pazienti, alle loro necessità e prescrizioni;
- massimo rispetto della legislazione e della normativa vigente con la consapevolezza dell'importanza e rilevanza delle problematiche scaturenti da un loro non rispetto;
- costante ricerca del miglioramento continuo attraverso l'acquisizione di nuove modalità operative.

LE RISORSE UMANE IMPIEGATE

Presidente	Dott. ALESSANDRO ARCAGNI
Direttore Sanitario	Dott. ALESSANDRO ARCAGNI
Rappresentante della Direzione	Dott. DARIO ARCAGNI
Segreteria Amministrativa ed Accettazione	Sig.ra LAURA BALLARINI Sig.ra MONICA DELL'AQUILA Sig.ra DELFINA RADOVANI Sig.ra LETIZIA VIRGINI
Responsabile Qualità e Sicurezza	Dott.ssa CECILIA RENI
Reparto tecnico	Dott. STEFANO FILIPOVIC RICCI Dott.ssa JADE DEBRA CECCONI Dott.ssa BEATRICE MIGLIARINI Dott.ssa CECILIA RENI Dott.ssa DEDE MEGI (Tecnico Laboratorio)
Amministrazione	Dott. DARIO ARCAGNI
Contabilità	Sig.ra ANNA ANNICHINI
Pulizia e Igiene degli Ambienti ed Allestimento Ambulatori	Sig.ra MARY CRUZ MERY ZORILLA LUQUE

ORARIO DI APERTURA

Da LUNEDI' a VENERDI' ore 7.00 – 13.00 e ore 16.00 – 18.00;
il SABATO ore 7.00 – 13.00

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Per informazioni è possibile contattarci tramite:

Telefono: 071.53796 Fax: 071.206170
Sito Internet: www.laboratorioab.it
e.mail: info@laboratorioab.it

Si effettuano prenotazioni solo per prelievi a domicilio.

PRELIEVI

Da LUNEDI' a SABATO dalle 7.00 alle 10.30

RITIRO REFERTI

Da LUNEDI' a VENERDI' ore 10.30 – 13.00 e 16.00 – 18.00
il SABATO ore 10.30 – 13.00

I referti sono inviati tramite email criptata come procedura standard e previa autorizzazione in fase di accettazione. E' sempre possibile chiedere gratuitamente copia dei referti tramite email all'indirizzo info@laboratorioab.it o direttamente ritirando la copia cartacea presso la sede della Accettazione presso cui si è effettuato il prelievo.

SERVIZIO DI CONSULENZA PER CHIARIMENTI SUGLI ESAMI EFFETTUATI

La direzione sanitaria è disponibile per chiarimenti nell'orario di apertura; ovviamente l'interpretazione clinica degli stessi è sempre demandata al Medico Curante.

COME SI PAGANO LE PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni avverrà al momento dell'accettazione dopo l'inserimento dell'anagrafica ed il caricamento delle analisi (salvo diverse indicazioni ed esigenze). Automaticamente, per i non esenti, l'elaboratore emetterà la fattura con l'importo del ticket calcolato su ogni ricetta che non può contenere più di 8 determinazioni secondo la legge.

Corso G. Amendola, 9 - Ancona

Le tariffe applicate per le prestazioni effettuate nell'ambito del SSN sono quelle contenute nel Tariffario Regionale e, quindi, i pazienti "Esenti" non pagano ed i non esenti sono soggetti al pagamento del solo ticket.

Nel caso di ricette il cui importo è inferiore all'ammontare del ticket, pari ad euro 36,20, o di richieste private di esami, le analisi vengono effettuate in attività privata e viene applicata una "Quota Servizio" di importo pari a € 5,00 per ogni ricetta, nel primo caso, o per ogni 8 esami, nel secondo caso.

Criteri specifici di addebito vengono applicati in caso di termine del budget. Tali criteri sono esposti presso la sede della Accettazione con opportuna evidenza.

Alcune analisi sono effettuate comunque a tariffe private. L'elenco di tali analisi viene comunicato direttamente in fase di accettazione ed è disponibile presso i locali della struttura ed è costantemente aggiornato.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con carta di credito o con bancomat.

TUTELA DELLA PRIVACY

In base alle normative vigenti (dlgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679 [GDPR-General Data Protection Regulation]) il Laboratorio AB srl è tenuto al rispetto della privacy del paziente in modo che tutti i dati e le informazioni acquisite siano trattate con la massima accortezza.

La consegna dei referti viene effettuata direttamente all'interessato su presentazione del foglio di ritiro oppure mediante delega firmata e previa esibizione di documento di riconoscimento.

Non si anticipano le risposte dei referti telefonicamente, se non per specifiche prestazioni relative a terapie in corso e secondo una procedura di riconoscimento definita.

Il modulo di assenso al trattamento dei dati personali deve essere sempre firmato al momento della prima accettazione e ha validità di un anno.

L'accesso al Sistema Informatico gestionale del Laboratorio AB viene effettuato soltanto da personale autorizzato mediante password.

DIRITTI DEGLI UTENTI GARANTITI DAL LABORATORIO AB

Il Laboratorio AB s.r.l. garantisce al paziente:

- il rispetto della privacy
- la cortesia e disponibilità del personale
- il comfort nella sala d'attesa
- il diritto all'informazione
- i prelievi a domicilio
- la qualità delle prestazioni
- il rispetto dei tempi di refertazione
- la consegna dei referti anche tramite posta prioritaria

Corso G. Amendola, 9 - Ancona

DOVERI DEL PAZIENTE

Il paziente deve:

- essere provvisto di richiesta esami leggibile, compilata dal medico di base o dallo specialista in caso di richiesta esami in convenzione con il SSN
- accertarsi che nella richiesta siano riportati i dati anagrafici, clinici, le eventuali esenzioni

Nei casi in cui la raccolta del materiale da sottoporre ad analisi (urine, feci, liquido seminale, espettorato, ecc...) venga eseguita a domicilio, il paziente deve seguire le indicazioni fornite dal laboratorio o dal medico richiedente per quanto concerne:

- il contenitore per la raccolta;
- le modalità di raccolta e conservazione;
- le modalità di consegna

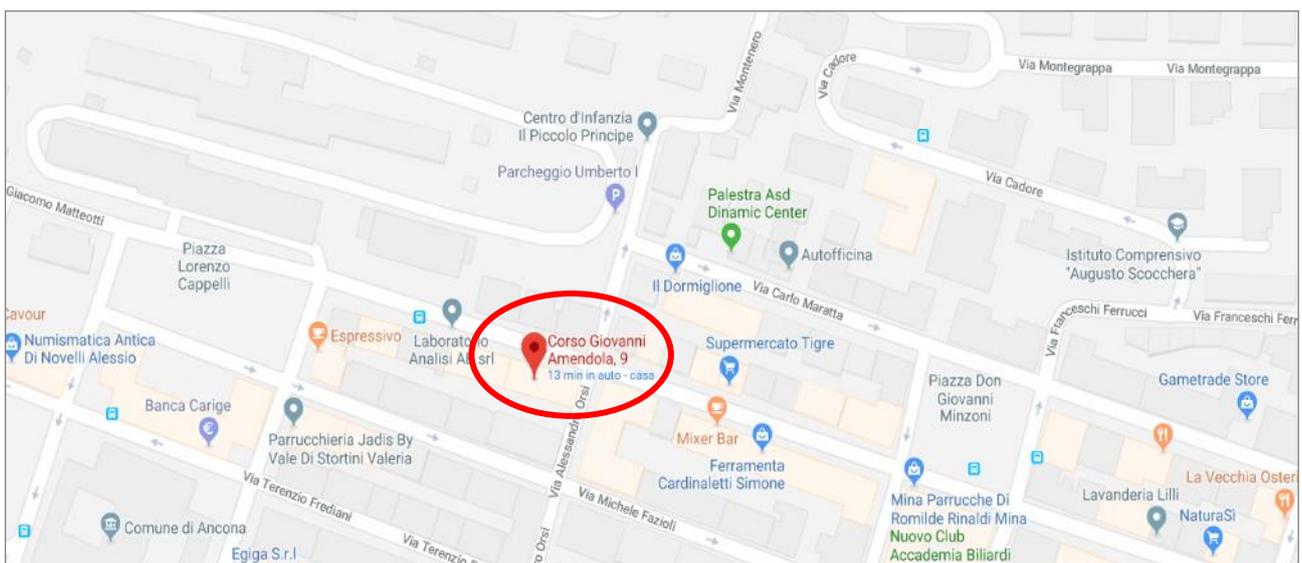
Per qualunque ulteriore chiarimento l'utente può contattare la Direzione Sanitaria e la Segreteria del Laboratorio AB srl.

DOVE SIAMO

Il Laboratorio AB è facilmente raggiungibile; è ubicato vicini a P.zza Cavour ed al Comune di Ancona, di fronte all'ex Ospedale Umberto I, in Corso Amendola 9, come laboratorio e punto prelievi ed in Corso Amendola 7, come punto prelievi esterno.

Se si usa l'automobile per raggiungere la struttura vi è possibilità di parcheggio a pagamento nelle zone blu o nel parcheggio sotterraneo collocato a 20 metri dalla struttura.

La zona è servita dai mezzi pubblici: la linea dell'autobus utile è la 1/4; la fermata è quella del Viale della Vittoria, la più vicina al Comune di Ancona.



INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Una "Carta dei Servizi" non è solo informazione sui servizi, bensì anche un metodo per assumere impegni nei confronti dell'utente. A tale principio si ispira la Direzione nel garantire il diritto dell'utente all'accoglienza, all'informazione, alla tutela e alla partecipazione, assumendo tali valori come impegno generale di questa struttura

Partecipazione/ modalità per i reclami	<p>Nel rispetto del principio della Partecipazione (v. pagine precedenti) è vantaggioso per l'utente partecipare alla rilevazione del proprio grado di soddisfazione rispondendo a semplici quesiti tramite la compilazione anonima di moduli che il Laboratorio fornisce periodicamente per effettuare una attenta analisi statistica di verifica dei parametri di soddisfazione dei pazienti.</p> <p>Tale analisi viene svolta nell'ambito della gestione della qualità secondo la norma ISO 9001:2015. E' sempre possibile chiedere al personale addetto agli sportelli dell'accettazione il modulo per la rilevazione della soddisfazione/reclami. Una volta compilato va imbuonato nell'apposito contenitore posto all'interno dei locali.</p>
-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

In particolare sono stati definiti i seguenti indicatori di servizio del Laboratorio:

<i>PRESTAZIONI</i>	<i>Standard garantito per la consegna dei referti</i>	<i>Minuti medi di attesa dalla accettazione all'esecuzione del prelievo</i>	<i>Minuti massimi attesa dalla accettazione all'esecuzione del prelievo</i>
Esami di routine	Entro le 24 h	15 minuti	30 minuti
Esami batteriologici	Entro 48 h	15 minuti	30 minuti
Esami specialistici	Entro 15-25 giorni	15 minuti	30 minuti
Esami URGENTI (se tecnicamente possibile)	Entro 2 h	immediato	immediato

<i>SERVIZI</i>	<i>Standard</i>	<i>Garanzia all'utente</i>
Tempo di attesa per l'accettazione	5 minuti	Da 4' min a 20' max
Chiarimenti sul referto	Disponibile se presente il personale tecnico	Servizio sempre disponibile di mattino

Prelievi domiciliari	Da richiedere prenotando in accettazione	Servizio gratuito se prescritto dal medico e fino alla disponibilità del budget assegnato dal SSR. Servizio sempre disponibile se richiesto privatamente, ma con costo del servizio da pagare direttamente agli operatori che svolgono servizio esterno al laboratorio. Il costo varia da €12,00 a € 20,00 a seconda del servizio disponibile offerto dagli operatori di cui si avvale il laboratorio e dalla distanza del domicilio rispetto alla città di Ancona. Il servizio di prelievi a domicilio non è fornito oltre 20 Km di distanza dalla città di Ancona.
Consegna referti	Invio tramite email criptata	Massima comodità per i pazienti che ricevono automaticamente segnalazione di arrivo del referto tramite i normali sistemi di gestione delle email nel rispetto dei tempi definiti e comunicati in fase di accettazione.
Consegna postale dei referti	Da richiedere all'atto dell'accettazione	Servizio a pagamento in base alla tariffa applicata dalle Poste Italiane