

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

SOMMARIO

1. Presentazione delle strutture del Laboratorio e modalità di accesso ai servizi

- 1.1 U.O. Laboratorio Casa di Cura Liotti
- 1.2 U.O. Ex Laboratorio/ambulatorio L.A.R.I.
- 1.3 U.O. Ex_Istituto di Analisi Cliniche Minerva/ambulatorio
- 1.4 U.O. Ex_Laboratorio Analisi Cliniche Bassi/ambulatorio
- 1.5 Punto Prelievi e Poliambulatori Centro Diagnostico Corciano (Casa di Cura Liotti)
- 1.6 Orari e modalità di accoglienza
- 1.7 Privacy e confidenzialità

2. Servizi forniti

- 2.1 Prestazioni erogate in regime di accreditamento con il S.S.N.
- 2.2 Prestazioni erogate non in convenzione con il SSN
- 2.3 Servizi accessori
- 2.4 Prestazioni erogate ai minori
- 2.5 Rilascio referti

3. Qualità del servizio

- 3.1 Standard del servizio erogato e obiettivi di miglioramento
- 3.2 Sicurezza dei trattamenti sanitari
- 3.3 Meccanismi di tutela del cittadino e verifica della qualità
- 3.4 L'indagine di customer satisfaction sul servizio offerto

4. Suggerimenti e reclami

5. Guida alla consultazione delle prestazioni

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

1. PRESENTAZIONE DELLE U.O. E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO.

In data 1/12/2022 è divenuta attuativa la fusione per incorporazione dei 3 laboratori/ambulatori polispecialistici di proprietà della Casa di cura Liotti nella Casa di cura Liotti S.p.A., andando di fatto a costituire un'unica Società con più sedi operative il cui Direttore Sanitario è il Prof. Francesco Menichetti.

Il Direttore Responsabile del Servizio di Diagnostica di Laboratorio è il Dott. Mauro Berrettini.

Per ogni settore specializzato è stato individuato e/o confermato un Responsabile come di seguito descritto.

1.1 LABORATORIO DELLA CASA DI CURA LIOTTI

Il Laboratorio della Casa di Cura LIOTTI eroga prestazioni sia direttamente che indirettamente (in service e tramite propri punti prelievi).

La struttura è all'avanguardia ed è non solo certificata ISO 9001:2015, ma utilizza un Sistema di Gestione Qualità conforme ai requisiti organizzativi e tecnici della norma ISO 15189 “Laboratori Medici: requisiti riguardanti la qualità e la competenza”.

In relazione alla conformità Analitica, esegue il controllo della precisione dei risultati attraverso l'attuazione di programmi di Controllo di Qualità Inter- ed intralaboratorio ed il controllo dell'accuratezza mediante partecipazione ai programmi di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ).

Il campo di applicazione è:

Erogazione del servizio di medicina di laboratorio di base con:

- settore specializzato in Tossicologia Forense di 1 livello: Responsabile Dott. Gaetano Giglio;
- settore specializzato in Isto-Citopatologia: Responsabile Dott. Enrico Giuseppe Cristallini;

:

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

1.2 U.O. Ex LABORATORIO L.A.R.I.

Il Responsabile del Settore Specializzato in Microbiologia è la Dr.ssa Cristina Monini laureata in Scienze Biologiche.

Il Responsabile della Biologia Molecolare è il Dr. Enrico Giuseppe Cristallini.

Il Laboratorio L.A.R.I. ha iniziato la propria attività nel 1976 a Città di Castello e successivamente, nel 1978, a Perugia come laboratorio specializzato in dosaggi ormonali radioimmunologici.

Nel 1996 il L.A.R.I. ha ampliato la propria attività nei settori diagnostici di chimica-clinica e microbiologia nell'intento di offrire un servizio più ampio, qualificato ed affidabile.

A tale proposito vengono utilizzate apparecchiature all'avanguardia, costantemente aggiornate, che consentono di offrire servizi altamente qualificati.

Parallelamente si è resa indispensabile una costante ed incessante attività interna di formazione e aggiornamento del personale.

Il Laboratorio partecipa anche a programmi per il controllo di qualità intra ed extra laboratorio.

E' un Ambulatorio Polispecialistico.

E' stato dismesso il settore delle indagini radioimmunologiche.

Il campo di applicazione è:

Erogazione del servizio di analisi: Laboratorio di base con

- Settore Specializzato in Microbiologia (autorizzato con D.D. 10344 del 20/12/2013, Accredito Istituzionale D.D n 11065 del 14/11/2016).**
- Ambulatorio Polispecialistico (SCIA del 16/10/2019 acquisita con protocollo 185325 in data 17/10/2019).**
- Settore Specializzato di Biologia Molecolare**

1.3 U.O. Ex ISTITUTO DI ANALISI CLINICHE MINERVA

Il Laboratorio d'Analisi inizia la sua attività nell'anno 1974 nel territorio della A.S.L. n° 2 di Perugia con l'obiettivo di effettuare analisi chimico-cliniche,

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

batterologiche ed immunologiche nel rispetto della normativa di buona pratica di laboratorio e perseguendo il fine di fornire al proprio cliente una pronta e sicura risposta alle sue esigenze.

- A seguito della fusione ed incorporazione nella Casa di Cura Liotti viene trasformato in punto prelievo.
- Ambulatorio Polispecialistico (SCIA del 15/11/2019 acquisita con protocollo 185329 in data 17/10/2019).

Il campo di applicazione è:

- **Punto Prelievi**
- **Ambulatorio polispecialistico**

1.4 U.O. Ex LABORATORIO ANALISI CLINICHE BASSI

L’U.O. ex Laboratorio A. Bassi rimane un Punto Prelievi ed un Ambulatorio polispecialistico

Il Laboratorio d’analisi inizia la sua attività nell’anno 1975 nel territorio di Perugia con l’obiettivo di effettuare analisi chimico-cliniche, batteriologiche ed immunologiche, a seguito della fusione ed incorporazione nella Casa di Cura Liotti viene trasformato in punto prelievo.

Il campo di applicazione è:

- **Punto Prelievi**
- **Ambulatorio Polispecialistico. (SCIA del 10/5/2018 n 68315, SCIA 16/10/2019 n 185838)**

1.5. Punto prelievi e Poliambulatori Centro Diagnostico Corciano.

Collocazione territoriale del Laboratorio della Casa di Cura LIOTTI

Sede: Via Serafino Siepi, 11, 06123 Perugia

Collocazione territoriale U.O. ex Laboratorio L.A.R.I.

Sede: Via Enrico Fermi, 15, 06128 Perugia

Collocazione territoriale U.O. ex Istituto di Analisi Cliniche MINERVA

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

Sede: Via F.lli Pellas, 50/52, 06121 Perugia

Collocazione territoriale U.O. ex Laboratorio Analisi Cliniche BASSI

Sede: Via C. Colombo, 19P2/P3, 06127 Perugia PG

**Collocazione territoriale del Punto Prelievi e Poliambulatori Centro
Diagnostico Corciano (Casa di cura Liotti)**

Sede: Via dell’Osteria,1 - 06073 Taverne di Corciano, Perugia

1.6 Orari e modalità di accoglienza

U.O. Laboratorio Casa di Cura LIOTTI

Dal lunedì al sabato:

07.30 – 18.30

domenica chiuso

Orario accettazione e prelievo:

dal lunedì al sabato mattina:

08.00 – 10.30

Orario ritiro referti:

Dal lunedì al sabato dalle 10.00 – 13.00

Dal lunedì-venerdì : 16.00 – 17.30

U.O. ex Laboratorio L.A.R.I.

Orario apertura laboratorio:

dal lunedì al sabato:

domenica chiuso

Orario accettazione e prelievo:

dal lunedì al sabato mattina:

07.45 – 10.00

Orario ritiro referti:

Dal lunedì al sabato dalle 10.00 – 13.00

Dal lunedì-venerdì : 16.00 – 17.30

U.O. ex Istituto Analisi Cliniche Minerva

Orario apertura laboratorio:

dal lunedì al sabato: 07.30 – 13.00

domenica: chiuso

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

Orario accettazione e prelievo:

dal lunedì al sabato mattina:

07:30 – 13:00

Orario ritiro referti:

Dal lunedì al sabato dalle 10.00 – 13.00

U.O. ex Laboratorio Analisi Cliniche Bassi

Orario apertura laboratorio:

dal lunedì al sabato: 07.30 – 11.30

domenica: chiuso

Orario accettazione e prelievo:

dal lunedì al sabato mattina:

07:30 – 11:30

Orario ritiro referti:

Dal lunedì al sabato dalle 10.00 – 11.30

U.O Punto Prelievi e Poliambulatori Centro Diagnostico Corciano.

Orario accettazione e prelievi:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.00 alle 10.00

Orario ritiro referti:

Dal lunedì al sabato dalle 10.00 – 13.00

Dal lunedì-venerdì : 16.00 – 17.30

Per sottoporsi ai prelievi ematici non è richiesta la prenotazione-salvo che per i prelievi venosi a domicilio e per alcuni esami che richiedono prelievi in più tempi.

E' sufficiente munirsi della richiesta del proprio medico curante o autocertificare le prestazioni di cui si necessita e recarsi presso una delle strutture.

In generale si consiglia di eseguire gli esami del sangue in condizioni di digiuno (8-10 ore, 14 nel caso di dosaggio dei trigliceridi).

Il digiuno è strettamente necessario per alcuni esami in particolare, come glicemia, insulina, curve con carico orale di glucosio, ACTH, cortisolo, colesterolo, lipasi, amilasi, sideremia.

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

E' invece non necessario (si può consumare una colazione leggera circa 2 ore prima del prelievo) per gli esami di infettivologia (epatite A, B, C, D, HIV, toxo-test, citomegalovirus, rosolia, herpes virus, monotest, varicella), per alcuni esami ormonali (progesterone, testosterone, FSH, LH, prolattina, estradiolo, beta-HCG), per i marcatori tumorali (PSA, CEA, Alfa-fetoproteina, CA 19-9, CA 15-3, CA 125).

Al fine di ottenere maggiori informazioni relative agli esami da eseguire è possibile:

per la U.O. ex Laboratorio L.A.R.I.

contattare telefonicamente negli orari di apertura al numero **075/5052108**

contattare per via telematica: **laboratorio@casadicuraliotti.it**

- **per la U.O. Servizio Diagnostica di Laboratorio della Casa di Cura LIOTTI**

contattare telefonicamente negli orari di apertura al numero **075/5721647 interno 739**

contattare per via telematica: **laboratorio@casadicuraliotti.it** e

anatomiapatologica@casadicuraliotti.it

- **per la U.O. ex Istituto Analisi Cliniche Minerva**

contattare telefonicamente negli orari di apertura al numero **075/5735294**

contattare per via telematica: **laboratorio@casadicuraliotti.it**

per la U.O. ex Laboratorio Analisi Bassi

contattare telefonicamente negli orari di apertura al numero **075/5051058**

contattare per via telematica: **laboratorio@casadicuraliotti.it**

per il Centro Prelievi Centro Diagnostico Corciano

contattare telefonicamente negli orari di apertura al numero **075/5068040**

contattare per via telematica: **diagnostica@casadicuraliotti.it**

1.6 Privacy e confidenzialità

Nell'U.O. Servizio di diagnostica di Laboratorio della Casa di cura Liotti il paziente, dal momento in cui accede alle strutture e nel pieno rispetto delle norme vigenti sulla privacy, è identificato all'interno della stessa tramite il codice rilasciato al momento della prenotazione ed indirizzato al relativo servizio.

Per le U.O degli ex Laboratori LARI, MINERVA e BASSI non è necessaria la prenotazione fatto salvo per esami in cui è richiesta una preparazione specifica.

L'integrazione con il modulo di accettazione permette il monitoraggio dei tempi di attesa e l'elaborazione di statistiche utili al continuo miglioramento dei servizi offerti e soprattutto

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

il rispetto delle norme in materia di tutela dei dati personali (**R.E. 679/2016**).

Per determinazioni particolari sono in uso modelli di consenso alla prestazione sanitaria, come da normativa vigente.

Data la natura altamente sensibile dei dati trattati, si segnala, inoltre, che sono in essere modalità di back up suppletive al software gestionale per garantirne la corretta archiviazione.

E' prevista l'assistenza negli orari di lavoro con presenza di operatori dedicati.

2. Servizi Erogabili

2.1 Prestazioni e servizi non in convenzione con il S.S.N.

Vedi PRONTUARIO allegato alla CARTA DEI SERVIZI valido per tutte le U.O. Laboratoristiche.

2.2 Servizi Accessori

- Referto on-line: servizio gratuito per la consultazione via internet dell'esito degli esami visualizzando referto mediante la password personalizzata fornita all'utente in fase di accettazione (refertoonline.it);
- Prelievi domiciliari (su prenotazione e con un costo aggiuntivo per il servizio domiciliare); al momento del prelievo il cliente dovrà essere provvisto dell'impegnativa redatta dal medico curante (se intende effettuare gli esami in regime di convenzione con il SSN) o autocertificare le prestazioni di cui si necessita.
- Prelievi presso aziende in collaborazione con il Servizio di Medicina del Lavoro della Casa di cura Liotti.
- Presenza, dopo l'esecuzione di ogni prestazione diagnostica a richiesta del paziente, di un sanitario per fornire chiarimenti e ragguagli sui risultati dell'indagine.

2.3 Prestazioni erogate ai minori

Per poter effettuare esami clinici di qualsiasi genere, il paziente di minore età o interdetto deve essere accompagnato da chi ha la patria potestà, o dal tutore, i quali firmeranno il consenso per sottoporre il figlio agli esami prescritti.

Il Genitore presente al momento dell'accettazione, fornendo copia del proprio documento di riconoscimento, dichiarerà sotto la propria responsabilità di essere genitore del minore da sottoporre ad indagini.

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

2.4 Rilascio referti

Il rilascio dei referti clinici, nei giorni e negli orari sopra descritti e nel rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato **Regolamento Europeo 679/2016** può essere effettuato:

- all'intestatario della documentazione, previa verifica dell'identità personale;
- ad un terzo, previa identificazione personale, con delega firmata dal soggetto cui la documentazione si riferisce, a condizione che il soggetto terzo produca il foglio di ritiro ovvero, in mancanza, fotocopia di un documento d'identità del delegante.

La copia rilasciata è quella originale, da conservare con cura e da presentare in occasione di successivi controlli.

I referti delle prestazioni erogate in regime di accreditamento con S.S.N. non ritirati entro trenta giorni dall'esame stesso devono essere integralmente saldati dal paziente.

3. Qualità del servizio

In particolare nelle U.O. del Laboratorio di Analisi della Casa di Cura LIOTTI” si effettua:

- Utilizzo di standard di qualità del servizio mantenendo attivo un monitoraggio dei processi attraverso audit interni periodici ;
- Pubblicizzazione degli standard ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve / medio termine informando l'utente;
- Verifica e conformità del rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- Verifica del grado di soddisfazione dell'utente;
- Assicurazione all'utente stesso di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'utente;
- Pianificazione programmata per il continuo monitoraggio delle attrezzature utilizzate;
- Aggiornamento e formazione continua di tutto il personale finalizzati ad una migliore pratica consapevole e al miglioramento relazionale con gli utenti;
- Riduzione dei tempi di refertazione e controlli sulla precisione e accuratezza dei risultati con l'utilizzo di strumentazioni e metodologie avanzate;
- Verifica del grado di soddisfazione dell'utente;
- Informativa e dichiarazione di consenso;

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

- Riservatezza e rispetto del Cliente nei trattamenti e nelle altre prestazioni sanitarie;
- Implementazione di procedure il più possibile vicino alle esigenze della clientela relative alla gestione dell'accettazione;
- Raccolta ed analisi delle Schede di valutazione al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei Clienti/Assistiti.

Gli standard di qualità vengono aggiornati almeno annualmente, vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede valutazione del grado soddisfazione cliente.

I Responsabili Assicurazione Qualità analizzano le Schede compilate, al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati.

3.1 Standard del servizio erogato e obiettivi di miglioramento

Sono stati identificati degli “indicatori di qualità” raccolti per settori aziendali, che vengono monitorati annualmente al fine di valutarne la conformità e l’appropriatezza ed individuando obiettivi di miglioramento.

3.2 Sicurezza dei trattamenti sanitari

In ottemperanza alla Raccomandazione n. 9, settembre 2008 del MINISTERO DELLA SALUTE “Prevenzione degli eventi avversi conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali” e alle “Linee guida per gestire e comunicare gli eventi avversi in Sanità”, i laboratori si sono dotati ed hanno implementato:

- una Procedura Operativa per monitorare con puntualità la manutenzione e la taratura dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali;
- una Procedura Operativa per definire modalità di rilevazione, analisi e gestione di eventi avversi intesi come Rischio Clinico.
-

3.3 Meccanismi di tutela del cittadino e verifica della qualità

Circa le modalità strutturate di tutela dei cittadini, è prevista una modalità per la gestione dei reclami che prevede un percorso obbligato, che parte dalla effettuazione e rilevazione del reclamo (che può avvenire in tempo reale presso tutte le strutture o anche successivamente via mail), comprende la sua elaborazione e gestione, fino alla decisione operativa, risoluzione e registrazione.

Ulteriore fattore di tutela del cittadino, si opera mediante la corretta gestione del consenso

Servizio di Diagnostica di Laboratorio della “Casa di Cura Liotti”

**ALLEGATO
CARTA DEI
SERVIZI CdC
laboratorio
Rev. 14
30.07.2024**

informato.

Per la verifica della qualità vengono effettuati audit interni in tutte le aree aziendali, al fine di valutare eventuali disallineamenti dai requisiti stabiliti nel Sistema di Gestione Qualità.

3.4 L'indagine di custode satisfaction sul servizio offerto

E' stato elaborato un questionario per il monitoraggio della soddisfazione degli utenti delle sedi operative, a disposizione degli utenti nelle sale di attesa e presso i punti accettazione.

Il Responsabile Assicurazione Qualità analizza le Schede compilate, al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati.

4. Suggerimenti e reclami

I Laboratori garantiscono la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o anche semplici suggerimenti sulle prestazioni fornite.

L'utente può inoltrare reclamo presentandosi direttamente al Direttore del Laboratorio o può utilizzare l'apposito modulo distribuito presso la struttura da consegnare al personale di segreteria o in cassette dedicate.

L'utente può esporre le sue rimostranze tramite posta elettronica utilizzando gli indirizzi precedentemente trascritti.

I reclami inoltrati sono sottoposti all'attenzione dal Responsabile Assicurazione Qualità che, in collaborazione con il Direttore del laboratorio e dopo approvazione della Direzione Generale, ne provvede a dare immediata risoluzione e informativa all'Utente.

5. Guida alla consultazione delle prestazioni

Per la Guida alla consultazione delle prestazioni si rimanda al PRONTUARIO allegato alla CARTA DEI SERVIZI con relativo tariffario.

In particolare, vengono indicati, per ogni esame:

- il nome dell'analita;
- i tempi di consegna dei referti in base ai giorni nei quali viene eseguito il prelievo ematico;
- i giorni delle sedute analitiche;
- l'effettuazione della prova in Laboratorio o in Service;