

GENOVESE HUB

Carta dei Servizi

Edizione gennaio 2025

Assegnata a:



LABORATORIO
GENOVESE

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
LA CARTA DEI SERVIZI	5
<i>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</i>	<i>5</i>
INFORMAZIONI UTILI	6
<i>ORARI PUNTO DI ACCESSO</i>	<i>6</i>
<i>Laboratorio Analisi Cliniche Filippo Genovese.....</i>	<i>6</i>
<i>Via Roma 79 – Barcellona Pozzo di Gotto.....</i>	<i>6</i>
<i>ORARI PUNTO DI ACCESSO</i>	<i>6</i>
<i>Analisi Cliniche Dott.ssa Rosella De Pasquale</i>	<i>6</i>
<i>MODALITA' DI ACCESSO.....</i>	<i>7</i>
<i>TICKET ED ESENZIONI.....</i>	<i>8</i>
<i>ESAMI IN ESENZIONE PER LA GRAVIDANZA (D.M. 10/09/1998).....</i>	<i>9</i>
<i>PRESTAZIONI IN ESENZIONE PER IL CONTROLLO DELLA GRAVIDANZA FISIOLOGICA</i>	<i>10</i>
PREPARAZIONE ALL'ESAME	11
<i>ALIMENTAZIONE PRIMA DEL PRELIEVO</i>	<i>11</i>
MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI	12
TUTELA DELLA PRIVACY	16
<i>DIRITTI DEL CITTADINO.....</i>	<i>18</i>
QUALITA' E MIGLIORAMENTO	19
<i>I NOSTRI PARTNERS PER LA QUALITA'.....</i>	<i>19</i>
<i>IMPEGNO PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO.....</i>	<i>20</i>

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Laboratorio Genovese opera dal 1978 nel campo della Diagnostica di Laboratorio di base con settori specialistici.

La struttura è accreditata col S.S.R. e fornisce servizi nei settori di:

- Ematologia
- Chimico Clinica e Tossicologia
- Batteriologia
- Microbiologia
- Radio-immunologia
- Citologia
- Biologia Molecolare

Il Laboratorio Genovese esegue, inoltre, presso la propria SEZIONE ALIMENTI E CHIMICA: esami Chimico-Fisici su acque e reflui , controlli della qualità in campo alimentare ed industriale e servizi di consulenza - assistenza HACCP.

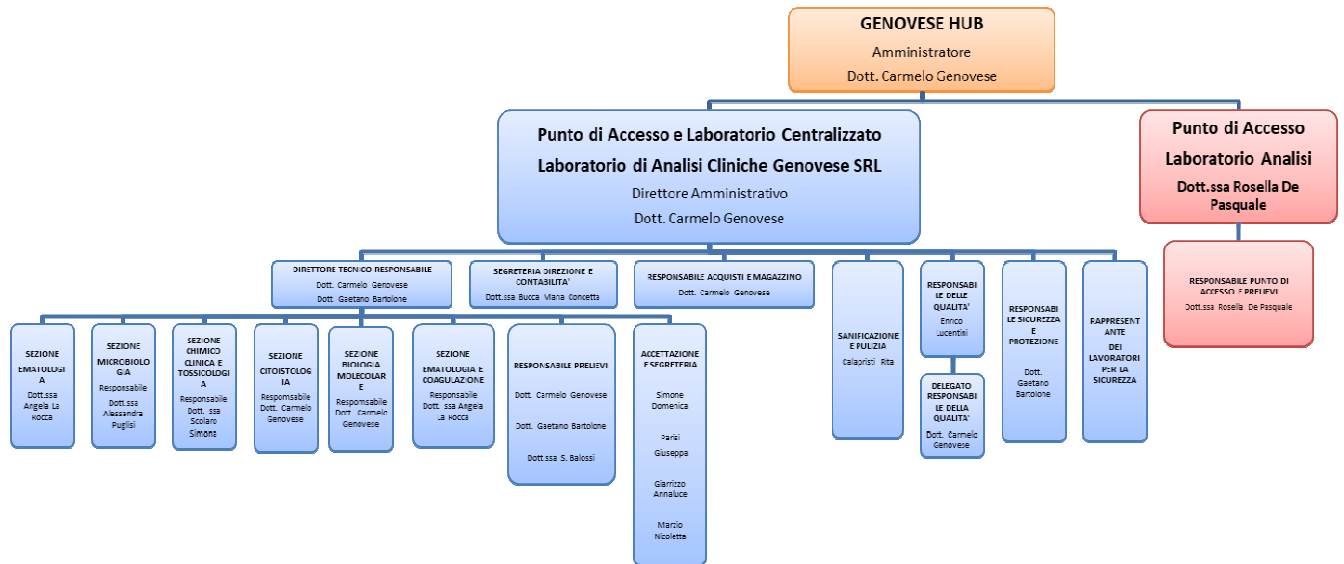
Dal 2004 il Laboratorio è CERTIFICATO secondo la norma UNI EN ISO 9001.

Il Laboratorio GENOVESE H.U.B. nasce nel 2019 dalla volontà di voler mettere in un network strutture sanitarie dedite all'esecuzione di analisi di laboratorio incrementando l'accessibilità degli utenti a servizi analitici sia di base che avanzati, offrendo con la propria presenza l'esperienza maturata in oltre 40 anni di attività.

La rete di impresa GENOVESE H.U.B. è composta da:

- Laboratorio Analisi Cliniche Filippo Genovese di Carmelo Genovese e C. sas, sito in via Roma n.79 a Barcellona Pozzo di Gotto che riveste il ruolo di LABORATORIO CENTRALIZZATO con annesso PUNTO DI ACCESSO;
- Laboratorio Analisi Cliniche della Dott.ssa Rosella De Pasquale, sito in via Stazione N. 5 in Falcone (ME) che riveste il ruolo di PUNTO DI ACCESSO.

ORGANIGRAMMA DEL LABORATORIO



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è parte integrante di un ampio progetto mirato al miglioramento continuo dei servizi offerti dal Laboratorio e al mantenimento di un'elevata Qualità nell'erogazione degli stessi. La consultazione di quest'opuscolo si propone di facilitare l'accessibilità ai vari servizi, ma soprattutto di TUTELARE L'UTENZA garantendo il rispetto dei propri diritti e fornendo un valido strumento di controllo sul Nostro operato.

La Carta dei Servizi:

- È un documento adottato da questa struttura per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standard di Qualità dei servizi;
- È un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto, quindi, a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni;
- Elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli Operatori devono attenersi;
- È uno strumento a tutela del Diritto alla Salute che attribuisce all'Utente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità

Perciò essa va letta, consultata e utilizzata dall'Utente nello spirito di acquisire una conoscenza approfondita della Struttura Sanitaria cui si affida con la finalità di avere il massimo vantaggio possibile dalle prestazioni richieste.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

- **Rispetto dell'Utente** nel suo valore di persona e cittadino; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno della Struttura.
- **Rispetto della Privacy e della dignità umana.** All'Utente che si rivolge alla Struttura vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Legge 196:2003).
- **Uguaglianza:** le regole riguardanti i rapporti tra l'utente e la Struttura devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia, umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nella struttura, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si

rivolga a lui/lei chiamandolo/a per nome e cognome, utilizzando le forme di comune cortesia.

•**Partecipazione**, intesa non solo come diritto del cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'Utente. Ogni Utente ha il diritto di ottenere dal personale della struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

•**Efficienza**: intesa come costante impegno della struttura ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

•**Doveri dell'Utente**: l'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura deve:

1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza

INFORMAZIONI UTILI

ORARI PUNTO DI ACCESSO

Laboratorio Analisi Cliniche Filippo Genovese Via Roma 79 – Barcellona Pozzo di Gotto

ACCETTAZIONE	dal Lunedì al Venerdì Sabato	ore 07:30 — 10:00 ore 07:30 — 09:30
INFORMAZIONI E RITIRO REFERTI	dal Lunedì al Venerdì Sabato	ore 10:30-12:30 e 16:00 - 18:00 ore 10:30-12:30

ORARI PUNTO DI ACCESSO

Analisi Cliniche Dott.ssa Rosella De Pasquale Via Stazione n. 5 Falcone

ACCETTAZIONE	dal Lunedì al Venerdì	ore 07:30 — 09:30
INFORMAZIONI E RITIRO REFERTI	dal Lunedì, Mercoledì e Venerdì	ore 15:30 - 18:00

MODALITA' DI ACCESSO

L'accettazione viene eseguita in ordine di arrivo. Non è prevista la di prenotazione. Le operazioni burocratiche devono sempre precedere l'atto del prelievo o della consegna del campione.

Il personale di accettazione si riserva la possibilità di gestire la priorità dei casi di comprovata urgenza, portatori di Handicap e bambini.

L'utente deve esibire all'accettazione un **DOCUMENTO DI IDENTITA' VALIDO**.

Il paziente al primo accesso ai servizi del laboratorio è tenuto a prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali (**Regolamento europeo per la protezione dei dati personali n. 2016/679**), (contenuta nel modello ACC-01-MOD2 presentato in accettazione) e firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati (ACC-01-MOD2). Se il paziente è, invece utente "storico" e l'informativa è già stata condivisa e firmata, il paziente potrà manifestare il proprio consenso in forma verbale.

A registrazione avvenuta viene consegnata dall'operatore una **RICEVUTA DI RITIRO** che dovrà essere conservata e poi presentata all'atto del ritiro del referto, ed eventualmente firmata dal fruitore del servizio se il ritiro viene effettuato tramite delega.

ATTENZIONE NESSUN REFERTO VERRA CONSEGNATO A TERZI SE PRIVI DELL'APPOSITA DELEGA FORNITA CONTESTUALMENTE ALLA RICEVUTA DI RITIRO.

Se la prestazione viene erogata in regime di esenzione, l'impegnativa presentata deve essere correttamente compilata come previsto dal D.M. 18/05/2004 e ss.mm.int.

Una volta completate le operazioni di ACCETTAZIONE il paziente viene reindirizzato in sala d'attesa e verrà chiamato in base al numero di accettazione riportato sulla ricevuta di consegna per l'espletamento del prelievo. Il numero sequenziale del prelievo verrà segnalato sul quadrante presente in sala d'attesa.

L'Operatore in sala prelievi prenderà visione della ricevuta di accettazione consegnata in fase di accettazione e chiederà conferma dell'identità. I campioni verranno etichettati mediante codice a barre univoco e inviati al laboratorio per il processo analitico.

TICKET ED ESENZIONI

Soggetti di età inferiore a 6 anni o superiore a 64 anni appartenenti ad un nucleo familiare (nucleo familiare fiscale) con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 Euro.	ESENTE con codice E01
Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare fiscale con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 Euro, incrementato fino a 11.362,05 Euro in presenza di coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 Euro per ogni figlio a carico (n.b. si considerano disoccupati i soggetti regolarmente iscritti negli elenchi dei Centri per l'Impiego e che comunque hanno perso una precedente attività lavorativa alle dipendenze).	ESENTE con codice E02
Titolari di assegno (ex pensione sociale) e loro familiari a carico.	ESENTE con codice E03
Titolari di pensione al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare fiscale con reddito complessivo inferiore a 8.263,31 Euro, incrementato fino a 11362,05 Euro in presenza di coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 Euro per ogni figlio a carico.	ESENTE con codice E04
Patologie previste dal D.M. 01/02/1991 (e successive modificazioni)	ESENTE per le prestazioni correlate alla patologia. Paga fino a 36,15 Euro per le altre prestazioni + eventuale 10% della differenza tra la somma totale delle tariffe, riferite alle prestazioni inserite in ricetta e la predetta quota di 36,15 Euro + quota ricetta di 10 Euro a impegnativa presentata.
Invalidi di guerra con pensione diretta vitalizia (I-V categoria); invalidi per servizio (I categoria); invalidi civili al 100%; invalidi del lavoro (I categoria)	ESENTE
Invalidi di guerra (VI-VIII categoria)	ESENTE per prestazioni correlate all'invalidità. Paga fino a Euro 36,15 per prestazioni non correlate all' invalidità + eventuale 10% della differenza tra la somma totale delle tariffe, riferite alle prestazioni inserite in ricetta e la predetta quota di 36,15 Euro + quota ricetta di 10 Euro a impegnativa presentata.
Patologie neoplastiche maligne e pazienti in attesa di trapianti di organi	ESENTE
Invalidi civili dal 67% al 99%; invalidi del lavoro dal 67 al 99%; invalidi per servizio (II-VI categoria); minori con indennità di frequenza	ESENTE
Invalidi del lavoro sotto i 2/3; infortuni dell'INAIL e malattie professionali; vittime del terrorismo e della criminalità organizzata	ESENTE per prestazioni correlate alla patologia invalidante. Paga fino a Euro 36,15 per le altre prestazioni + eventuale 10% della differenza tra la somma totale delle tariffe, riferite alle prestazioni inserite in ricetta e la predetta quota di 36,15 Euro + quota ricetta di 10 Euro a impegnativa presentata.
Donne in stato di gravidanza	ESENTE per le prestazioni previste da D.M. 10/09/1998

ESAMI IN ESENZIONE PER LA GRAVIDANZA (D.M. 10/09/1998)

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE IN ESENZIONE IN FUNZIONE PRECONCEZIONALE PRECONCEZIONALE

Prestazioni specialistiche per la donna:

- Consulenza ginecologica
- Testi di Coombs indiretto (in caso di rischio di isoimmunizzazione)
- Virus Rosolia (IgG – IgM)
- Toxoplasma anticorpi (E.I.A.) (IgG – IgM)
- Esame Emocromocitometrico
- Resistenza osmotiche eritrocitarie (Test di Rimmel)e Ricerca Emoglobine patologiche per basso MVC o alterazioni delle emazie
- **Esame citologico cervico-vaginale (PAP test)***

Prestazioni specialistiche per l'uomo:

- Esame Emocromocitometrico
- Resistenza Osmotiche Eritrocitarie (Test di Rimmel) e Ricerca Emoglobine patologiche: in caso di donna eterozigote per emoglobinopatie

Prestazioni specialistiche per la coppia:

- HIV 1-2 anticorpi H
- Gruppo sanguigno ABO e Rh (D)
- Treponema Pallidum anticorpi (TPHA)
- Treponema Pallidum anticorpi ANTI CARDIOLIPINA (VDRL)

In caso di abortività ripetuta, pregresse patologie in gravidanza o su prescrizione dello specialista ginecologo o genetista:

- **Consulenza genetica***
- **Ecografia Transvaginale***
- **Isteroscopia***
- **Biopsia del corpo uterino con isteroscopia***
- Anticoagulante LUPUS-LIKE (LAC)
- Ab ANTICARDIOLIPINA (IgG - IgA - IgM)
- Ab Antimicrosomi (AbTMS), Antitireoperossidasi (AbTPO) e Antitireoglobulina(AbTg)
- **Cariotipo da Metafasi Linfocitarie Tecnica di Bandeggio***

* gli esami strumentali evidenziati non vengono effettuati in esenzione presso il nostro laboratorio

PRESTAZIONI IN ESENZIONE PER IL CONTROLLO DELLA GRAVIDANZA FISIOLÓGICA

ALL' INIZIO DELLA GRAVIDANZA (*entro la 13a sett.*) E COMUNQUE AL PRIMO CONTROLLO

Emocromo, Gruppo sanguigno ABO E Rh, GOT, GPT, Virus Rosolia (IgG – IgM), Toxoplasma anticorpi (E.I.A.) (IgG – IgM), Treponema Pallidum anticorpi (TPHA), Treponema Pallidum anticorpi ANTI CARDIOLIPINA (VDRL), HIV 1-2 anticorpi H, Glicemia, Esame Urine, Testi di Coombs indiretto: in caso di donne Rh negative a rischio di immunizzazione il test deve essere ripetuto ogni mese,
ECOGRAFIA OSTETRICA*

TRA LA 14a e la 18a SETTIMANA

Esame Urine, **ECOGRAFIA OSTETRICA*** (dopo la 19a settimana)

TRA LA 24a E LA 27 SETTIMANA

Glicemia , Esame urine

TRA LA 28a E LA 32 SETTIMANA

Emocromo, Ferritina, Esame urine, **ECOGRAFIA OSTETRICA***

TRA LA 33a E LA 37a SETTIMANA

HBV antigene HBsAg, HCV antigene HCVab, HIV 1-2 anticorpi H, Emocromo, Esame urine

TRA LA 38a E LA 40a SETTIMANA

Esame urine

DALLA 41a SETTIMANA

ECOGRAFIA OSTETRICA* E CARDIOTOCOGRAFIA*

INFINE

In caso di Gravidanza a rischio (l'impegnativa deve essere in questo caso accompagnata da un certificato rilasciato da struttura pubblica) si ha diritto alla totale esenzione di qualunque esame mutuabile
In caso di madre Rh negativa a rischio immunizzazione il Test di Coombs deve essere ripetuto ogni mese, in caso di incompatibilità ABO deve essere ripetuto alla 34a - 36a settimana.
In caso di IgG negative per Toxoplasma l'esame andrà ripetuto in esenzione totale ogni 30 - 40 gg.

gli esami strumentali evidenziati non vengono effettuati in esenzione presso il nostro laboratori

PREPARAZIONE ALL'ESAME

ALIMENTAZIONE PRIMA DEL PRELIEVO

Gli esami di laboratorio vanno eseguiti preferibilmente a digiuno per 12 ore. Ciò è obbligatorio per le seguenti indagini:

Glicemia	Vitamina B12
Colesterolo	Insulina
Trigliceridi	Acidi biliari
Sideremia	Anticorpi in genere
Acido folico	PSA
	Tampone Faringeo

Per la **PROVA DA CARICO DI GLUCOSIO** occorre che nei tre giorni precedenti siano presenti nella dieta almeno 200 grammi al giorno di carboidrati da assumere in qualsiasi momento della giornata. Alcuni fra gli alimenti più ricchi di carboidrati, in ordine decrescente di contenuto sono: *zucchero, riso, miele, fette biscottate, cracker, grissini, pasta, semolino, pane, cioccolato al latte, marmellata, uva secca, fichi secchi, latte in polvere zuccherato, latte condensato, biscotti, ceci, lenticchie, fagioli, patate, piselli.*

Nel periodo di preparazione è necessario non sottoporsi ad esercizio fisico e a condizioni di stress diverse dal normale.

La sera precedente l'esame restare digiuni dopo la cena. Astenersi da caffè, fumo, alcool, anche durante la prova. È possibile bere acqua senza limitazioni.

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI

ESAME URINE COMPLETO

Raccogliere un campione delle prime urine della mattina, salvo diversa indicazione del medico curante. È consigliabile utilizzare l'apposito contenitore di plastica, reperibile in farmacia o presso il nostro laboratorio.

RACCOLTA URINE DELLE 24 ORE

Utilizzare un contenitore da 2 litri perfettamente pulito.

Modalità di raccolta: all'ora X (es. ore 8:00) si deve svuotare completamente la vescica e gettare le urine; quindi raccogliere con attenzione tutte le urine emesse per le 24 ore successive (nell'es. fino alle ore 8:00 del giorno successivo). Per la ricerca della calciuria e della fosfaturia è indispensabile acidificare le urine delle 24 ore aggiungendo 10ml di HCL 3M.

RACCOLTA URINE PER IDROSSIPOLINA E TEST DI NORDIN

Nei tre giorni precedenti la raccolta delle urine, seguire una dieta priva di: *collagene, carne e derivati, estratti di carne, brodo, pesce, gelati, dolci.*

Si esegue sulle seconde urine del mattino a digiuno. Evitare di bere, mangiare o fumare dalle ore 23:00 della sera precedente l'esame

Idrissipolina: dopo la dieta di cui sopra, raccogliere le seconde urine dopo aver bevuto 250ml di acqua distillata (reperibile in farmacia) e segnalare sul campione la diuresi, il peso, l'altezza, l'età.

Test di Nordin: dopo la dieta di cui sopra, la mattina svuotare la vescica, bere 250ml di acqua distillata (reperibile in farmacia) e raccogliere le successive urine, quindi portarle in laboratorio.

RACCOLTA URINE PER MICROALBUMINURIA

La raccolta delle urine per il dosaggio della microalbuminuria deve essere effettuata in un contenitore che potrà essere acquistato in farmacia. Per l'esatta esecuzione del test deve essere raccolta la prima urina del mattino immediatamente dopo il risveglio, poiché qualunque attività fisica può alterare i dati ottenuti.

CLEARANCE CREATININA

Raccogliere le urine secondo le modalità indicate per la raccolta delle 24 ore e recarsi con le stesse in laboratorio a digiuno da almeno 5-6 ore per sottoporsi ad un prelievo di sangue.

URINOCOLTURA

Per un'accurata urinocoltura è necessario procedere ad un'accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua). Va scartata la prima parte dell'urina emessa mentre la successiva va raccolta nell'apposito contenitore sterile che va

rapidamente chiuso.

Nei **bambini** le urine vanno raccolte in appositi sacchetti di plastica adesivi sterili che vanno applicati facendo aderire alla regione pubica ove vanno lasciati per non più di 40/45 minuti. Se la minzione non è avvenuta in questo tempo, il sacchetto va sostituito con un altro dopo aver provveduto al lavaggio dei genitali esterni. L'urina così raccolta va versata in un contenitore sterile oppure si richiude accuratamente il sacchetto e si invia subito in laboratorio.

Terapie antibiotiche e chemioterapiche possono interferire sull'esito dell'esame e vanno segnalate al laboratorio.

PROVA DELLA DILUIZIONE

Urinare e raccogliere tutta l'urina; quindi bere un litro d'acqua in circa un quarto d'ora. Da tale momento il paziente deve urinare ogni ora per 4 ore e raccogliere ogni volta l'urina in un contenitore diverso. I contenitori devono essere numerati.

Durante la prova il paziente deve restare in assoluto riposo.

PROVA IMMUNOLOGICA DI GRAVIDANZA

Consente una diagnosi attendibile circa 7 giorni dopo la data della mancata mestruazione (in rapporto alla concentrazione di gonadotropine corioniche che iniziano ad essere presenti dopo il concepimento). Raccogliere in un contenitore monouso le prime urine del mattino.

ESAME DEL LIQUIDO SEMINALE

L'esame deve essere eseguito tra il terzo ed il quinto giorno di astinenza, con il prelievo del materiale biologico in un contenitore sterile. Fare attenzione a raccogliere tutto il liquido seminale: la perdita di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole. Consegnare il campione al laboratorio entro 45 minuti.

SCOTCH TEST

Applicare al mattino, prima dell'evacuazione, nella zona perianale un cerotto adesivo alla cellulosa. Lasciarlo in sede per qualche minuto e poi trasferirlo su un vetrino (reperibile presso il laboratorio). Riconsegnare il vetrino in accettazione. E' consigliabile ripetere il test in 3 giornate.

MODALITÀ' DI RACCOLTA DELLE FECI

Per l'esame delle feci completo, per la ricerca di parassiti e per la coprocultura è necessario raccogliere le feci in appositi contenitori sterili. E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora ciò non fosse possibile è possibile consegnare feci del giorno prima conservate in frigorifero.

RICERCA PARASSITI E LORO UOVA NELLE FECI

Il campione da esaminare deve essere consegnato al laboratorio al massimo entro 2-3 ore dall'emissione. Per eseguire correttamente l'esame è necessaria una quantità di feci pari ad una noce.

Per la ricerca di ossiuri, oltre ad un campione di feci è necessario eseguire uno "Scotch Test"; il

laboratorio fornisce un vetrino su cui si farà aderire il nastro adesivo.

RICERCA DI SANGUE OCCULTO

La ricerca si effettua su un campione di feci del mattino raccolte nell'apposito contenitore (reperibile in accettazione) e, possibilmente, ripetuto in 3 giornate. Si consiglia di:

Evitare il consumo di carni poco cotte, di non eseguire il test durante la terapia con antinfiammatori (che potrebbero danneggiare la mucosa dello stomaco con conseguente fuoriuscita di sangue), infine, di spazzolare i denti con delicatezza per evitare il rischio di emorragie gengivali.

COPROCULTURA

Il campione da esaminare deve pervenire al laboratorio il prima possibile. Per eseguire il test è sufficiente una quantità di feci pari ad una noce.

ESAMI DEL SANGUE

Bisogna essere a digiuno dopo un pasto serale leggero. È consentito bere acqua.

CURVE DA CARICO (es. Glucosio) TEST DI STIMOLO O SOPPRESSIONE

Al paziente a digiuno viene somministrata per via orale o per via endovenosa una sostanza o un farmaco, quindi vengono fatti più prelievi ad intervalli di tempo standard. Durante la prova il paziente deve rimanere a riposo nel laboratorio.

FARMACI

Le modalità del prelievo sono correlate alle caratteristiche del farmaco assunto.

TAMPONE FARINGEO

Non praticare gargarismi o sciacqui del cavo orale prima di recarsi in laboratori.

TAMPONE VAGINALE

Non praticare lavaggi nella mattinata in cui si effettua l'esame.

SERVIZIO REFERTI ON LINE

Il Servizio REFERTI ON LINE del Laboratorio Genovese consente ai nostri Utenti, di poter accedere ai propri referti pubblicati nella rispettiva area personale.

L'utilizzo del servizio è subordinato alla sua adesione che deve essere effettuata ed autorizzata personalmente presso il Laboratorio Genovese. Essa dovrà essere confermata anche verbalmente al personale addetto alla registrazione ad ogni singola accettazione.

Con la registrazione dei dati personali, verrà assegnato un codice utente ed una parola chiave "password", che consente di accedere alla propria area riservata sul sito **www.laboratoriogenovese.it**. L'utilizzo della password è strettamente personale, essa deve essere modificata al momento del primo accesso. L'Utente è tenuto a conservare la password con la massima riservatezza e diligenza e si impegna a comunicarne telefonicamente o per e-mail, senza ritardo al Laboratorio Genovese il furto, lo smarrimento o comunque la perdita.

Il Laboratorio Genovese si impegna altresì a custodire i dati anagrafici dell'abbonato e garantisce di aver adottato le misure di sicurezza previste dal Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679. Per le informazioni relative alla raccolta e trattamento dei dati personali, si rinvia all'informativa sulla privacy riportata sul sito. L'Utente è comunque responsabile dei dati fruibili tramite il Servizio REFERTI ON LINE del Laboratorio Genovese e deve a sua volta garantirne la sicurezza e riservatezza.

Il Servizio REFERTI ON LINE viene offerto gratuitamente. Il laboratorio si riserva tuttavia la facoltà di recesso del servizio senza onere a suo carico.

TUTELA DELLA PRIVACY

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali

La informo che:

- ***Non è consentita la trasmissione telefonica dei risultati relativi alle analisi, salvo casi di comprovata urgenza;***
- ***I referti devono essere ritirati dal diretto interessato;***
- ***E' possibile, con delega scritta, autorizzare altra persona al ritiro dei referti, dietro presentazione di documento di identità.***

Il trattamento dei Suoi dati personali potrebbero riguardare anche i dati sensibili intendendosi tali tutti quei dati personali idonei a rilevare etnia, stato di salute, vita sessuale e dati genetici trasmissibili (ovvero i caratteri genetici trasmissibili nell'ambito di un gruppo di individui legati da vincoli di parentela). Così come previsto dal Artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni Le comunichiamo quanto segue:

Il Suo consenso è da noi raccolto nelle circostanze di seguito descritte:

- direttamente da Lei (in occasione di richiesta dell'attività di analisi di laboratorio o di altra attività sanitaria;
- da parte di un terzo (ad esempio da chi esercita legalmente la potestà genitoriale in caso di minore o da un responsabile nei casi di impossibilità fisica, incapacità di agire o incapacità di intendere e di volere, da un familiare, da un prossimo congiunto, da un convivente o, in assenza, dal dirigente medico responsabile).

I dati personali vengono acquisiti per l'identificazione del paziente nel sistema di gestione informatico per l'attribuzione di un codice numerico per l'identificazione dei campioni biologici e la conseguente compilazione del referto analitico.

I dati personali sono custoditi su archivi magnetici e sono accessibili solo ed esclusivamente agli operatori provvisti di password di accesso che viene periodicamente cambiata e aggiornata.

I dati personali possono essere trattati al di fuori del Laboratorio per operazioni funzionalmente collegate all'esecuzione del servizio richiesto o a controlli amministrativi dello stesso, e nello specifico:

- Da Laboratori Esterni per lo svolgimento di metodiche ed analisi particolari;
- Dalle Autorità competenti e dalle A.S.P. di appartenenza in caso di inchiesta o accertamenti (come sotto specificato)

La nostra struttura, essendo convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale, è obbligata al conferimento dei dati alla A.S.P. di appartenenza e ai Ministeri delle

Economie e Finanze e della Salute.

Il Laboratorio è tenuto in ogni momento a dimostrare alle Autorità preposte l'effettiva esecuzione delle prestazioni.

I dati personali potranno essere utilizzati per scopi di ricerca scientifica o statistica, fermo restando che in tal caso i dati saranno trattati in maniera aggregata ed anonima.

Il titolare del trattamento dei dati è il legale rappresentante.

Il nominativo del responsabile della protezione dei dati (DPO/RPD) è stato comunicato al garante ed è contattabile alla mail info@laboratorionovese.it

I dati sensibili vengono gestiti secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 2016/679. Le ricordo, che in caso di suo diniego al trattamento dei dati ci darà l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste. Fatta salva la possibilità dell'interessato di esercitare i propri diritti (accesso, rettifica, limitazione, opposizione ecc.) come previsto dagli articoli 15-22 del Regolamento medesimo.

Specifiche disposizioni in merito al 730 pre-compilato:

Il paziente può richiedere che i dati relativi alle spese sanitarie riportati nelle fattura/ricevuta non vengano utilizzati per la dichiarazione dei redditi pre-compilata relativa all'anno d'imposta di competenza. Tale richiesta dovrà essere rivolta all'operatore in fase di accettazione ad ogni singolo accesso; in caso di mancata richiesta la fattura verrà inviata al sistema TS del Ministero delle Economie e Finanze per la compilazione della dichiarazione dei redditi.

Ai sensi del Regolamento 679/2016, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

Il trattamento dei dati è inerente all'utilizzo degli stessi in ambito sanitario ed ha le seguenti finalità: espletamento della diagnostica di laboratorio finalizzata alla tutela della incolumità fisica e della salute del richiedente. Esso sarà effettuato unicamente con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlati agli obblighi, ai compiti, ed alle finalità e secondo le modalità di trattamento indicate all'art. 11 del Decreto (vedi pagina seguente).

Il trattamento di dati personali (**Art. 23**) da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato.

Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto, e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'articolo 13.

DIRITTI DEL CITTADINO

Art. 1 – Nel LABORATORIO ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il **servizio reclami** che permette di:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, La risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Sicilia.

Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata al: Laboratorio Genovese, Direzione Amministrativa Dott. Carmelo Genovese, Via Roma 77, Barcellona P.G. (ME)
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.
- Tramite il sito internet del laboratorio www.laboratoriogenovese.it
- e-mail : info@laboratoriogenovese.it; pec: direzione@laboratoriogenovese.it

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene comunicato al reclamante. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

4. L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'Utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
5. L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso

affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 giorni dal ricevimento, sentito il Direttore Sanitario, il provvedimento definitivo.

QUALITA' E MIGLIORAMENTO

GLI STANDARD DI QUALITA'

- Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche
- Tempo massimo di attesa prima del prelievo di circa 15 minuti
- Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale sia medico che amministrativo
- Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio diagnostico: dotarsi di **documento di identità, prescrizione medica** dello specialista o prevista dal S.S.N.
- Sala d'attesa climatizzata dotata di 10 posti a sedere
- Tempo massimo di refertazione pari a 2 giorni (tranne per esami che chiedono tempi tecnici maggiori).
- Gli esami di routine vengono eseguiti in giornata
- Controlli di qualità interni
- I controlli di qualità esterni eseguiti con frequenza bimestrale
- *Sistema di Qualità certificato secondo la Norma ISO 9001:2015*

I NOSTRI PARTNERS PER LA QUALITA'

Per la certificazione del Sistema di Qualità:



Per la Valutazione Esterna di Qualità:



IMPEGNO PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il Laboratorio si impegna nei confronti degli Utenti ad intraprendere azioni volte a migliorare il servizio offerto, tramite:

- utilizzo reattivi di qualità
- acquisizione strumenti ad alta tecnologia
- soddisfazione utente tramite somministrazione di questionari

Il Laboratorio si impegna ad elaborare ed analizzare i dati risultanti dai questionari di soddisfazione al fine di trovare nuovi spunti per migliorare il servizio erogato ed ottimizzare le risorse a disposizione.

Inoltre ogni reclamo che perverrà a questa struttura sarà preso in considerazione al fine di colmare eventuali nostre carenze.

Il Direttore Amministrativo
Dott. Carmelo Genovese

A handwritten signature in black ink that reads 'Carmelo Genovese'.

Allegato alla presente CARTA DEI SERVIZI il Tariffario delle Prestazioni con prezzario per le analisi effettuate non in convenzione con il SSR.