 CASA DI CURA MADONNA DEL ROSARIO	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI	Cod. Doc.	All.02.PRRCT00
		Rev	19
		Emesso il	16/06/2025

***Laboratorio Analisi della Casa di Cura Madonna del Rosario
Accreditato con il SSN***

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

CQY
CERTIQUALITY


UNI EN ISO 9001:2015

VIA BRONTE, 44 - 95125 CATANIA

Tel + 39 095 434127 (Interno 222)

e-mail: laboratorioanalisi@casadicuramadonnadelrosarioct.it

www.casadicuramadonnadelrosarioct.it

	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI	Cod. Doc.	AII.02.PRRCT00
		Rev	19
		Emesso il	16/06/2025

Premessa

Questo documento intende informare in modo chiaro ed aggiornato il Cittadino Utente dei servizi offerti dal Laboratorio Analisi della Casa di Cura e facilitarlo all'accesso agli stessi, attribuendogli la prerogativa di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La "Carta dei Servizi" è, per definizione, il patto tra il soggetto erogatore del servizio ed il Cittadino; è uno strumento di formalizzazione dei diritti dei Cittadini e degli impegni assunti dai soggetti gestori dei servizi.

I principi informativi della Carta dei Servizi sono:

Eguaglianza: l'erogazione delle prestazioni sanitarie deve essere prevista senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità: l'imparzialità delle prestazioni deve essere garantita evitando atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, ossia non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità: l'erogazione dei servizi deve avvenire con regolarità e senza interruzioni; devono essere previste soluzioni che riducono il disagio degli utenti nel caso di interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

Diritto di scelta: l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Partecipazione: i Cittadini, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, devono sempre poter esprimere le proprie opinioni sui servizi che li riguardano, prevedendo appositi strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Efficienza ed efficacia: i servizi sanitari devono essere erogati in modo da garantire un risultato qualitativamente valido ed una economicità nell'impiego delle risorse.

Umanizzazione e centralità della persona: le prestazioni vengono erogate nel rispetto della dignità e della specificità biologica, del benessere psicologico e sociale delle persone.

Il Responsabile di Laboratorio Analisi

Dott.ssa Anna Valeria Cocciantè



Il Direttore Sanitario


Dott. Michele Cantarella



Il Legale Rappresentante

Dott. Enrico Romano



	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI	Cod. Doc.	AI.02.PRRCT00
		Rev	19
		Emesso il	16/06/2025

1.IL LABORATORIO ANALISI

Il Laboratorio Analisi della Casa di Cura Madonna del Rosario è un Laboratorio di Base accreditato con il SSN, con settore specializzato di Microbiologia.

Ubicato all'interno di una Struttura sanitaria complessa è in grado di svolgere il servizio in maniera rapida ed efficiente anche per l'esecuzione di analisi in regime di urgenza con consegne in tempi molto brevi dei relativi referti.

Così come previsto dalle normative vigenti ed al fine di assicurare la qualità delle prestazioni erogate, il Laboratorio Analisi aderisce al programma V.E.Q. (Valutazione Esterna della Qualità) della Regione Sicilia gestito dall'Assessorato della Salute.

Inoltre, il Laboratorio Analisi è provvisto di certificazione di Qualità rilasciata da Certiquality.


2.MODALITA' DI ACCESSO E ACCETTAZIONE

Al servizio di Medicina di Laboratorio si accede mediante impegnativa rossa o dematerializzata fornita dal proprio Medico curante, oppure privatamente secondo il Tariffario presente in Struttura.

3.EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI: IL PRELIEVO DEI CAMPIONI

L'attività di prelievo è effettuata dalle ore 8:00 alle ore 11:00 dal lunedì al sabato.

La prestazione è erogata, di norma, contestualmente alla richiesta.

	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI	Cod. Doc.	All.02.PRRCT00
		Rev	19
		Emesso il	16/06/2025

4. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

- Emocromo completo con formula leucocitaria inclusa.

Strumentazione utilizzata: Analizzatore Automatico per Ematologia a 22 parametri incluso WBC 5 part differential XN550.

- Test tiroidei: FT3, FT4, TSH, ATG, ATPO, PARATORMONE
- D-Dimero
- Marcatori: Ferritina, PSA Totale, HBsAg, HBsAb, HCV, ANTI-HIV, PRL, CEA, CA19.9, CA15.3, CA125.


Strumentazione utilizzata: Analizzatore Automatico per Immuno-Enzimatica con tecnica ELFA (Enzyme Linked Florescent Assay) VIDAS 3.

- Albumina, α -Amilasi, Ammonio, Ac. Valproico, Bilirubina Totale e Frazionata, Calcio, Cloruro, Colesterolo Totale, Colesterolo HDL, Colesterolo LDL, CPK -NAC, Creatinina, Clearance della Creatinina, Emoglobina glicata, Folati, Fosfatasi Alcalina, Fosfato inorganico, Gamma-GT, Glicemia, AST-GOT, ALT-GPT, LDH, Lipasi, Litio, Magnesio Totale, Potassio, Sideremia, Sodio, Transferrina, Trigliceridi, Urato, Urea, VES, PCR, Vitamina D, Vitamina B12.

Strumentazione utilizzata: Analizzatore Automatico per Chimico-Clinica e Turbidimetria con accesso random e modulo ISE incorporato per la determinazione potenziometrica degli elettroliti BA200.

- Tempo di Protrombina, Tempo di Protrombina Parziale, Fibrinogeno.

Strumentazione utilizzata: Analizzatore semi-Automatico per fattori della coagulazione COATRONX.

	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI	Cod. Doc.	AI.02.PRRCT00
		Rev	19
		Emesso il	16/06/2025

- Elettroforesi delle Proteine con determinazione delle frazioni Alb- α_1 - α_2 - β - γ .

Strumentazione utilizzata: Analizzatore Automatico per Elettroforesi in Gel d'Agaroso HYDRASYS.

- Urinocoltura ed Antibiogramma, Esame chimico fisico delle urine, Microalbuminuria, ricerca del Clostridium difficile, Procalcitonina, Sangue occulto nelle Feci. Emogasanalisi.

5. COME PREPARARSI ALL'ESAME

Gli esami di laboratorio vanno eseguiti a digiuno (8 – 12 ore).


Nel periodo di digiuno possono essere assunte modiche quantità di acqua, evitando bevande zuccherate, alcolici, caffè ed il fumo. Gli esami che riguardano le urine necessitano di un'adeguata preparazione, pertanto è consigliabile informarsi con il proprio Medico curante oppure contattare direttamente il Laboratorio Analisi al fine di ottenere le opportune indicazioni.

Al momento dell'accesso, l'Utente sarà accolto dal Personale di accettazione a cui potrà rivolgersi per qualsiasi chiarimento; l'esecuzione del prelievo e la raccolta dei campioni biologici sarà a cura del Personale infermieristico.

Tutti i campioni raccolti saranno lavorati esclusivamente all'interno della nostra Struttura.

6. RITIRO DEI REFERTI

Di norma i referti delle analisi sono disponibili in giornata o al massimo entro le 24 ore; la consegna dopo 3-4 giorni è prevista esclusivamente per i seguenti esami: elettroforesi delle proteine, urinocoltura ed antibiogramma, Vitamina B12 e Folati.

	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI	Cod. Doc.	All.02.PRRCT00
		Rev	19
		Emesso il	16/06/2025

E' possibile ottenere il referto per email o recandosi in Struttura muniti dell'apposito modulo di ritiro debitamente compilato a cura dell'Utente oppure della relativa delega; l'orario previsto per tale servizio è dal lunedì' al sabato dalle ore 8:00 alle ore 18:00.


7. RECLAMI

A seguito di eventuale disservizio, atto o comportamento che abbia limitato la fruibilità delle prestazioni l'Utente potrà sporgere reclamo secondo le modalità previste, scritte o orali, all'URP.

8. FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO

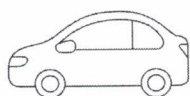
La Regione Sicilia ha aderito al progetto nazionale del FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico); esso è l'insieme dei dati e delle informazioni cliniche che costituiscono la storia sanitaria personale, raccolti in formato digitale e può contenere documenti di tipo sanitario, di tipo amministrativo e le prescrizioni mediche e farmaceutiche.

L'attivazione del FSE è quindi stata stabilita dall'Assessorato regionale della Salute; il Laboratorio Analisi ha il compito di inviare i referti in formato digitale sulla piattaforma all'uopo predisposta e di raccogliere il consenso dell'Utente alla consultazione e all'alimentazione con i dati pregressi del fascicolo, prodotti precedentemente all'attivazione del fascicolo stesso.

	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI	Cod. Doc. AIL02.PRRCT00
		Rev 19
		Emesso il 16/06/2025

9. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

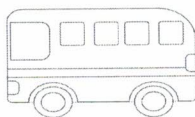
Il Laboratorio Analisi della Casa di Cura è ubicato nel centro di Catania, in via Bronte 44, facilmente raggiungibile con mezzi di trasporto sia privati che pubblici:



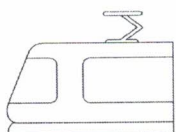
In auto per chi proviene da fuori città: Tangenziale ovest, Circonvallazione (strada statale 121), viale Fleming, seconda traversa a sinistra di fronte la Cittadella della Salute Asp Ct ex Ospedale San Luigi



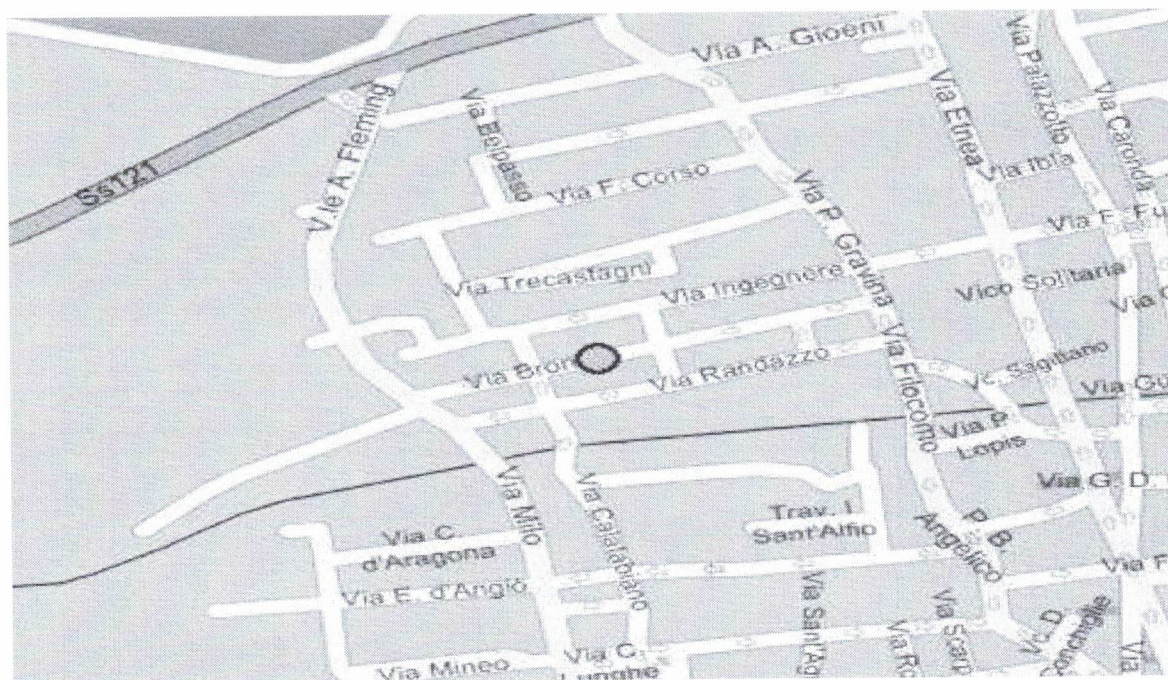
In aereo dall'aeroporto Fontanarossa di Catania: Tangenziale ovest, Circonvallazione (strada statale 121), viale Fleming, seconda traversa a sinistra di fronte la Cittadella della Salute Asp Ct ex Ospedale San Luigi




In autobus dalla Stazione Centrale: linea 442 o 429e/o linea BRT 1



In metropolitana fermata Milo Viale Fleming, traversa a sinistra di fronte la Cittadella della Salute Asp Ct ex Ospedale San Luigi



	Tipo di documento: Allegato Titolo del documento: CARTA DEI SERVIZI LABORATORIO ANALISI	Cod. Doc.	AII.02.PRRCT00
		Rev	19
		Emesso il	16/06/2025

12.2 STANDARD DI QUALITA' PREFISSATI

La seguente tabella riporta gli standard di qualità che il Laboratorio Analisi della Casa di cura si prefigge relativamente ai principali aspetti connessi all'erogazione dei servizi:

ASPETTI DEL PROCESSO	INDICATORE	STANDARD
<i>Tempi di attesa</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tempo medio di attesa per le prestazioni; ❖ Tempo medio di attesa allo sportello per l'accettazione amministrativa; ❖ Tempo medio di attesa per la consegna dei referti,. 	Contestualmente alla richiesta Inferiore a 30 minuti 24 ore (vd paragrafo 6)
<i>Qualità dell'assistenza sanitaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Organico e qualifiche del Personale; ❖ Formazione e addestramento degli Operatori; ❖ Percentuale di Utenti soddisfatti (da questionario). 	Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali Secondo obiettivi annuali
<i>Igiene e comfort</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Detergenza; ❖ Sanificazione; ❖ Disinfezione; ❖ Clima. 	Secondo procedura interna
<i>Sicurezza delle attrezzature</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Test di sicurezza; ❖ Taratura; ❖ Prove di efficienza. 	Frequenze secondo disposizioni di legge
<i>Qualità dell'informazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Percentuale di Utenti soddisfatti (da questionario). 	Secondo obiettivi annuali
<i>Disponibilità e cortesia del Personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Percentuale di Utenti soddisfatti (da questionario). 	Secondo obiettivi annuali
<i>Prestazioni erogate</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Numero di esami effettuati.. 	Secondo budget (anno 2024: 36.121)
<i>Controlli di Qualità</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Calibrazioni ❖ Controlli interni di qualità ❖ Veq 	Come da Protocollo Giornalieri Trimestrali