

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi specifica le caratteristiche peculiari, i requisiti e gli standard di qualità del servizio offerto dal LABORATORIO PRO AVIS

Con essa il Laboratorio si impegna a fornire un servizio di Qualità rispondente ai Principi Fondamentali di seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei Pazienti.

I servizi offerti di prelievo e analisi di campioni biologici sono rivolti all'utente nelle seguenti modalità:

SENZA PRENOTAZIONE

- dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 10:00 presso la sede di Macerata in Via G.Valenti 51
- presso il punto prelievi di PIEDIRIPA nei giorni di martedì e venerdì dalle 7:30 alle 9,00
- presso il punto prelievi di SARNANO lunedì, mercoledì e sabato: dalle 7:30 alle 9.00

È NECESSARIA LA PRENOTAZIONE per i prelievi domiciliari e TAMPONI VAGINALI e per tutte le visite specialistiche collegate al POLIAMBULATORIO

Si eseguono inoltre prelievi presso la sede dell'azienda nel caso di prelievi prescritti da medico del lavoro nell'ambito della medicina del lavoro.

STANDARD E POLITICA DELLA QUALITÀ

IL LABORATORIO PROAVIS dal 1974, anno della sua fondazione nasce dall'idea di collaborazione di tre professionisti e della vicinanza dell'AVIS donatori di Macerata.

In virtù di questa prima collaborazione gli stessi soci fondarono il Laboratorio Analisi Chimico Cliniche ProAvis costruendo una struttura adiacente all'AVIS donatori sangue e donandola agli stessi e AVIS donatori ad oggi detiene una piccola percentuale come socio di minoranza dello stesso laboratorio PROAVIS. Come si evince anche dal nome il Laboratorio è impegnato nel mantenimento del più alto livello di Qualità di erogazione dei propri servizi. È in possesso dei seguenti titoli:

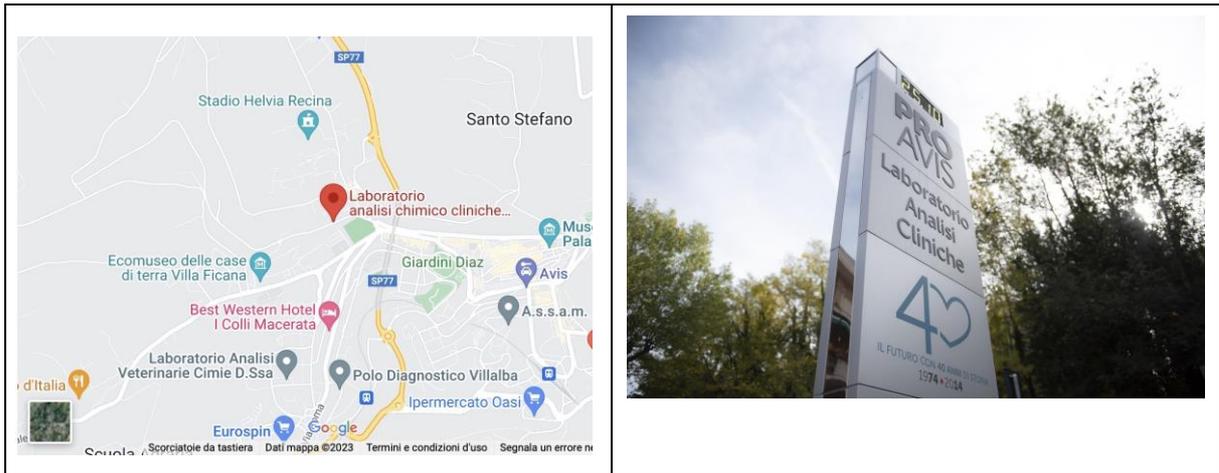
- ✓ Autorizzazione Medico provinciale di Macerata n. 1792 dell'11 novembre 1974 come laboratorio di base con specializzazioni in biochimica clinica e tossicologia, ematologia e coagulazione, microbiologia, virologia e sieroinmunologia
- ✓ Autorizzazione Comune di Macerata 27 luglio 2004
- ✓ Accreditamento al SSN Regione Marche 20 maggio 2005 con classe 5
- ✓ Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il Laboratorio garantisce l'aggiornamento professionale di tutto il personale attraverso partecipazione a congressi, convegni, corsi di formazione.

Inoltre vengono effettuati controlli di qualità interni utilizzando materiali forniti da ditte specializzate e per il miglioramento continuo il Laboratorio partecipa a controlli di qualità esterni effettuati con aziende certificate.

UBICAZIONE

Dopo quarant'anni la PRO AVIS ha trasferito la propria sede a Macerata in Via Ghino Valenti



Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e pazienti. La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per portatori di handicap.

È installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi, inoltre delle piantane con nastro regolano la distanza e l'accesso al bancone di accettazione in modo da garantire la massima privacy dell'utente.

Nel 2024 grazie agli spazi a partire dal parcheggio antistante l'ampia sala d'attesa e ben 3 punti di accettazione e due per il ritiro referti, la struttura vanta anche di tre studi medici ampi e confortevoli.

Grazie a tali spazi la governance del laboratorio chiede autorizzazione per diventare POLIAMBULATORIO a fine 2022.

Il Poliambulatorio si avvale per il front office dello stesso personale del laboratorio che da anni lavora in ambito sanitario, di attrezzature moderne ed efficienti, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi, nel pieno rispetto della Privacy.

ORGANICO

- Dott. Graziano Siroti *Medico Direttore Sanitario del Poliambulatorio*
- Dott. Alberto Poloni *Biologo Direttore Sanitario Laboratorio Analisi*
- Dott. Rachela Rosmarini *Biologo specializzato in Biochimica Clinica*
- Dott. Maria Federica Sileoni *Biologo*
- Dott. Martina Orlandani *Biologo*

- Elisabetta Belli *Tecnico di Laboratorio*
- Maria Lucia Beccacece *Ostetrica*
- Giovanna Pecci *Infermiera*
- Patricia Ceballo *Infermiera*
- Giammario Achilli *Infermiere*
- Francesca Di Muzio *Front office*
- Benedetta Sbarbati *Front office*
- Paola Mancinelli *Front office e amministrazione*
- Nicola Pucci *Front office*
- Alessandro Rapanelli *Responsabile commerciale, Acquisti e Risorse umane*

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASSISTENZA SANITARIA

Uguaglianza. A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità. A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità. Ai cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi con orari prestabiliti e precomunicati all'utenza.

Diritto di scelta. Ogni cittadino può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

Partecipazione. E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia. Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno diritto:

- Ad essere accolti e trattati con gentilezza e competenza nel pieno rispetto della dignità della persona

- Ad essere informati; possono rivolgersi al personale di front-office per ricevere in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie
- A presentare segnalazioni e reclami che saranno valutati da Direttore Sanitario
- Al rispetto della privacy secondo la normativa vigente
- Ad essere informati sulle specifiche procedure alle quali vengono sottoposti per l'espletamento della prestazione richiesta

Gli utenti devono:

- Rispettare la privacy degli altri utenti i mantenendosi a debita distanza da chi esegue operazioni allo sportello
- Rispettare l'ordine di arrivo
- Attenersi alle indicazioni fornite dal personale del laboratorio per quanto riguarda la preparazione all'esecuzione di analisi
- Comunicare al personale di sale prelievi ogni informazione sul proprio stato di salute importante ai fini dell'esecuzione del prelievo (terapia anticoagulante uso di farmaci in generale, capogiri, malessere ecc.) ed ogni sintomo che dovessero avere dopo l'esecuzione dello stesso (capogiri, malore)
- Non fumare in sala di attesa
- Tenere un comportamento rispettoso e collaborare con il personale infermieristico, medico e amministrativo
- Rispettare gli orari

ALCUNE INFORMAZIONI FONDAMENTALI

Orario di apertura

Mattino

dal lunedì al sabato 7.30-12,30

Pomeriggio

Dal lunedì al venerdì 16,00-18,00

Sabato pomeriggio CHIUSO

Orario prelievi

Mattino

dal lunedì al sabato 7.30-9.30

Consegna campioni 9.30-10.30

Tamponi molecolari Dalle ore 10,00

Per i tamponi molecolari è NECESSARIA LA PRENOTAZIONE

I soggetti con problematiche deambulatorie, persone anziane oltre i 70 anni e donne in gravidanza hanno la precedenza per il prelievo.

È attivo un Servizio di prelievi a domicilio su prenotazione.

Su prenotazione anche ostetrica per tamponi cervico-vaginali, Pap-test

SEGRETERIA ED ACCETTAZIONE

Per effettuare analisi in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, il paziente deve presentare idonea impegnativa contenente: *Nome, cognome, età del paziente, indirizzo, codice fiscale, codice impegnativa ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione. Specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa (attualmente n°8 esami per impegnativa), Timbro e firma del medico e data della prescrizione.* Sull'impegnativa non devono essere presenti correzioni e/o cancellature se non controfirmate dal medico. Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale.

Per analisi eseguite non in regime di convenzione vengono applicate le tariffe *come da allegato tariffario (libera professione)*

Al momento dell'accettazione il personale di Segreteria inserisce i seguenti dati del Paziente nel sistema informatico:

- data e numero di accettazione
- nome, cognome, data di nascita, indirizzo, Codice Fiscale, recapito telefonico
- esami richiesti
- data del ritiro del referto.

PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato, ai sensi del REG. UE n. 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni va effettuato al momento dell'accettazione, ad eccezione di prestazioni in urgenza e/o impossibilità momentanea dell'utente. Al pagamento viene rilasciata la relativa Ricevuta Fiscale (esente IVA ai sensi dell'art. 10 n.18 del D.P.R. 633/72 e successive modifiche). È possibile pagare con: contanti, carta bancomat, carta di credito.

INDAGINI DIAGNOSTICHE

Il laboratorio PRO AVIS esegue i seguenti esami:

- Ematologia e Coagulazione
- Chimica Clinica e urine
- Immunoenzimatica
- Microbiologia
- Genetica
- Biologia molecolare
- Tossicologia e Medicina del lavoro
- Allergologia

Per la completezza della gamma di analisi effettuabili il Laboratorio analisi PRO AVIS SI avvale del Service del Laboratorio Genoma di Roma e del Laboratorio Dr. Fioroni di San Benedetto del Tronto.

RITIRO REFERTI

Nell'ottica del Miglioramento Continuo della Qualità operiamo per la consegna in giornata del più alto numero di referti. Si consiglia a tal proposito il ritiro dei referti via web (sono scaricabili dal nostro sito web previa autenticazione di sicurezza con dei codici riportati sul foglio delega). Se si sceglie il ritiro a mano del referto, questo può essere ritirato a partire dal giorno indicato sul foglio rilasciato al Paziente al momento dell'accettazione, secondo il seguente orario:

MACERATA: tutti le mattine dalle ore 10.30 alle 12,30 e dalle 16 alle 18,00.

SARNANO: lunedì, mercoledì, sabato in orario di apertura del punto prelievi (7.30 – 9.00)

PIEDIRIPA: martedì e venerdì in orario di apertura del punto prelievi (8,00 – 9.00)

A richiesta i referti possono venire spediti a domicilio con tempistiche legate al servizio postale.

I referti potranno essere ritirati dal Paziente o da persona da lui incaricata, munita di apposita delega e documento di identità (modulo consegnato al momento dell'accettazione).

TUTELA e VERIFICA

Il Direttore è il referente per eventuali reclami, che verranno utilizzati per migliorare la qualità delle prestazioni. È disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi.

NORME DA OSSERVARE IN PREPARAZIONE AGLI ESAMI

MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI

Di seguito alcune utili e semplici informazioni atte a favorire un'ideale preparazione del paziente e le corrette modalità di raccolta dei campioni biologici da sottoporre ad esame.

Si ricorda alla gentile clientela che, per garantire l'esecuzione degli esami e l'attendibilità dei risultati, non verranno accettati campioni biologici non idonei.

PRELIEVO VENOSO

Per il prelievo di sangue al mattino, il paziente deve essere a digiuno da almeno 10-12 ore.

COLESTEROLO - TRIGLICERIDI

È indispensabile che il paziente sia a digiuno da almeno 12 ore, abbia consumato un pasto serale leggero ed osservi nei 3 giorni precedenti al prelievo una dieta equilibrata.

ESAMI DI COAGULAZIONE

Non necessitano del digiuno, purché ci si limiti ad una colazione molto leggera. La presenza di terapia anticoagulante (Sintrom, Cumadin ed altri) va segnalata all'accettazione.

PRELIEVO CON CATETERISMO VENOSO (CURVA PROLATTINEMICA)

Il paziente a digiuno viene sottoposto ad una serie di prelievi secondo la prescrizione medica. Tali prelievi si effettuano mantenendo per il tempo necessario l'ago in vena con soluzione

fisiologica, che permette di eseguire successivi prelievi seriali. Il paziente deve rimanere in laboratorio a riposo e a digiuno per il tempo necessario.

PROLATTINA A RIPOSO

Il prelievo viene eseguito almeno 1 ora dopo il risveglio (ore 9 circa)

primo prelievo: basale

secondo prelievo: dopo che il paziente e' stato sdraiato per circa 1 ora

GLICEMIA POST PRANDIALE

Il paziente deve recarsi due ore il pranzo o la colazione presso il laboratorio rispettando scrupolosamente tale termine. Evitare nel frattempo attività fisica.

TEST DI TOLLERANZA AL GLUCOSIO ORALE (SECONDO RACCOMANDAZIONI SIBIOC 2015)

L'esame non va eseguito in soggetti con pregressa diagnosi di diabete mellito documentata; inoltre non va eseguito in corso di patologie e fattori che possono influenzare l'esame come infezioni recenti, convalescenza per interventi chirurgici o trattamento con farmaci salvavita; in questi casi l'esame deve essere rimandato.

L'esame non va eseguito in pazienti gastroresecati.

Al paziente a digiuno viene somministrata per via orale una quantità di glucosio con volume standard 75 g o secondo prescrizione medica. Successivamente vengono eseguiti 2-3-5 prelievi di sangue ad intervalli di 30-60 minuti uno dall' altro (secondo prescrizione medica).

La somministrazione di farmaci deve essere rimandata fino all'avvenuta effettuazione dell'ultimo prelievo.

Dopo l'assunzione del glucosio il soggetto deve restare in laboratorio per tutta la durata dell'esame senza mangiare e fumare, a riposo e senza bere per almeno 15 minuti dopo l'assunzione del glucosio.

Terminata la prova è consigliabile fare colazione.

E' possibile che all'esame possano essere connessi effetti collaterali come nausea e vomito.

MODALITA' DI RACCOLTA DELLE URINE DI 24 ORE

Gettare le prime urine del mattino (vescica vuota tempo 0)

da questo momento raccogliere nell' apposito contenitore tutte le urine delle successive 24 ore, conservandole in luogo fresco quindi inviare immediatamente in laboratorio. L'urina va raccolta in appositi contenitori di plastica in vendita presso le farmacie, oppure forniti gratuitamente dal Laboratorio. Per l'esecuzione di alcuni specifici esami è necessario che nel

contenitore di raccolta delle urine siano immessi dei conservanti o acidificanti forniti dal laboratorio, pertanto si raccomanda di chiedere in segreteria prima dell'inizio della raccolta.

URINE

Lavare i genitali esterni con acqua e raccogliere nell'apposito contenitore il mitto intermedio della prima o seconda minzione mattutina a digiuno e senza aver bevuto. Portare il campione in laboratorio entro 4 ore dalla raccolta, o nell'impossibilità conservare in frigorifero per non più di 48 ore. Per esami particolari (catecolamine, Bence Jones ecc.) passare prima in laboratorio con la richiesta medica.

URINOCOLTURA

Lavare accuratamente mani e genitali esterni con acqua e sapone; urinare eliminando il primo getto e raccogliere le urine del mitto intermedio nell'apposito contenitore sterile (non oltre la metà).

Portare il campione in laboratorio entro 4 ore dalla raccolta.

CITOLOGIA URINARIA

Le urine devono essere raccolte direttamente nell'apposito contenitore disponibile presso il laboratorio, contenente circa 10 ml di alcool etilico al 50%. Possibilmente non raccogliere le urine del primo mattino. Bere un bicchiere d'acqua ogni mezz'ora per circa un'ora e mezza, raccogliere le urine, previo lavaggio dei genitali, eliminando il primo getto. Riempire almeno a metà il contenitore.

Far pervenire il campione al massimo entro 3 ore al laboratorio. Per una accurata valutazione citologica è bene eseguire l'esame su campioni raccolti in 3 giorni successivi.

ESAMI DI TOSSICOLOGIA INDUSTRIALE SULLE URINE DI FINE TURNO

Per svolgere questi esami vanno raccolte le urine alla fine del turno lavorativo nell'apposito contenitore fornito direttamente dal laboratorio o acquistato in farmacia.

È sufficiente raccogliere, "tre dita traverse" di urine nel caso si utilizzi il vasetto; se si utilizza una provetta, questa deve essere quasi riempita del tutto. Il contenitore deve essere conservato in frigorifero o comunque in un luogo fresco fino alla consegna.

È opportuno che la raccolta venga eseguita alla fine della settimana lavorativa.

MATERIALE CUTANEO

Il paziente deve aver cessato qualsiasi trattamento antibiotico locale o generale da almeno una settimana. La mattina che si esegue il prelievo non lavare la parte interessata.

SANGUE OCCULTO

Contenitore dedicato o in alternativa raccolta su normale contenitore per feci:

raccogliere (in tre differenti zone delle feci) uno o più campioni (secondo richiesta medica), in giorni successivi

conservare in luogo fresco

inviare in laboratorio

PARASSITI INTESTINALI

Nei giorni precedenti la raccolta non assumere antibiotici, antidiarroici, lassativi. Si consiglia di raccogliere 3 campioni di feci (o secondo richiesta medica) in giorni successivi, negli appositi contenitori. Inviare ciascun campione in laboratorio entro 2-4 ore dalla raccolta (nell' impossibilità conservare in frigorifero per non più di 24 ore). Compilare al momento della consegna la scheda informativa consegnata in segreteria

SCOTCH TEST

Si consiglia di eseguire 3 scotch (o secondo richiesta medica), in giorni successivi: al mattino, prima di lavarsi e di defecare, staccare lo scotch dal vetrino (reperibile in laboratorio) e farlo aderire alla mucosa anale. Disporlo sul vetrino dallo stesso lato. Ripetere l'operazione i giorni successivi.

Dopo la raccolta conservare il 1° e il 2° scotch in frigorifero; raccolto il 3° scotch, inviare in laboratorio i tre campioni entro 2-4 ore.

COPROCOLTURA (per ricerca batteri e virus)

Raccogliere un campione di feci nell' apposito contenitore e inviare immediatamente in laboratorio (nell' impossibilità conservare in frigorifero per non più di 12ore)

SECRETO VAGINALE - CERVICALE

La paziente

- non deve essere in periodo mestruale
- deve aver cessato qualsiasi trattamenti chemio-antibiotico locale o generale da almeno una settimana

- non deve eseguire irrigazioni vaginali e non avere rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti il prelievo
- non lavarsi i genitali dalla sera precedente.

PRELIEVO CERVICO-VAGINALE PER ESAME CITOLOGICO (PAP TEST)

La paziente non deve essere in periodo mestruale, e' preferibile eseguire il prelievo dal 10° al 20° G.I.U.M.

Nelle 24 ore precedenti il prelievo evitare:

lavaggi in vasca
rapporti sessuali
terapie vaginali
visite ginecologiche

PRELIEVO CERVICO-VAGINALE PER PAPPILLOMA VIRUS (HPV)

La paziente non deve essere in periodo mestruale, è preferibile eseguire il prelievo dal 10° al 20° G.I.U.M.

Nelle 24 ore precedenti il prelievo evitare:

lavaggi in vasca
rapporti sessuali
terapie vaginali
visite ginecologiche

SPERMIOCOLTURA

Il paziente deve:

- astenersi da rapporti sessuali nei 3-4 giorni precedenti l'esame
- aver cessato qualsiasi trattamento antibiotico da almeno una settimana
- eseguire un'accurata pulizia dei genitali esterni e delle mani;
- raccogliere il liquido seminale (per masturbazione) direttamente nell' apposito contenitore sterile
- portare in laboratorio entro 60 minuti dalla raccolta.

SPERMIOGRAMMA

Il paziente deve:

- osservare un periodo di astinenza sessuale non inferiore a 2 e non superiore a 7 giorni;
- raccogliere il liquido seminale direttamente in un contenitore sterile
- osservare un'accurata igiene dei genitali e delle mani, aprire il recipiente al momento dell'uso e raccogliere tutto il liquido seminale
- consegnare in laboratorio entro 30-60 minuti dalla raccolta : il campione deve essere trasportato in posizione verticale, senza subire escursioni termiche durante il trasporto (conservare tra 20°C e 37°C).

CAMPIONI POSSONO ESSERE CONSEGNATI TUTTI I GIORNI DALLE ORE 9.30 ALLE ORE 10.30

