EUROLAB s.r.l.
Via Marche, 81 – Senigallia (AN)
Tel.: 071/64982 – Fax: 071/7912704
E-Mail: info@laboratorioeurolab.it
WebSite: www.laboratorioeurolab.it
WhatsUp: 3386250748

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

INDICE 2
1. INTRODUZIONE 3
2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO 3
3. I DIRITTI DEL PAZIENTE: 4
4. I DOVERI DEL PAZIENTE: 4
5. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL LABORATORIO 4
6. ORGANIGRAMMA 5
7. COME RAGGIUNGERE IL LABORATORIO 8
8. INFORMAZIONI SUI SERVIZI 8
8.1 ORARI DI APERTURA 9
8.2 CONTATTI 9
8.3 ACCETTAZIONE 9
9. MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI 11
10. PRESTAZIONI EROGATE (Interne ed in service) 14
11. PRIVACY 21
12. RITIRO REFERTI 24
13. MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENTE 27
14. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 30
15. GESTIONE EMERGENZA 33

1. INTRODUZIONE

L'obiettivo della Carta dei Servizi è rendere note le caratteristiche dei principali servizi che il Laboratorio offre alla propria Utenza, oltre che definire i criteri di qualità e gli aspetti tecnico-operativi che hanno grande importanza nella realizzazione del processo lavorativo necessario alla fornitura del servizio.

La Carta dei Servizi è, quindi, uno strumento informativo e di comunicazione con l'Utente attraverso il quale il Laboratorio promuove la collaborazione per un miglioramento continuo del servizio stesso. L'Utente infatti, non è solo un utilizzatore del servizio di analisi, ma è un protagonista del servizio stesso e, in quanto tale, contribuisce alla sua qualità nel tempo.

La qualità del servizio del Laboratorio dipende in modo significativo dal contributo e dal comportamento dell'Utente che svolge un ruolo attivo: i comportamenti individuali ed il rispetto delle regole comportamentali e contrattuali contribuiscono in modo significativo alla qualità del servizio erogato (chiarezza delle richieste rispetto alle prescrizioni e comunicazioni pre-analitiche, alimentazione, tempi e modalità di raccolta dei campioni …).

2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio analisi Eurolab inizia la sua attività nell'anno 1999 nel territorio della A.S. U.S.L n° 4 di Senigallia con l'obiettivo di effettuare analisi chimico-cliniche e batteriologiche nel rispetto della normativa di buona pratica di Laboratorio e perseguendo il fine di fornire al proprio Utente una pronta e sicura risposta alle sue esigenze.

Autorizzazioni:
Autorizzazione sanitaria rilasciata dal Comune di Senigallia Pratica SUAP n. 002970/2022
Accreditamento Istituzionale ECCELLENTE D.S. n.182/ACR del 27/11/2017
Autorizzazione alla pubblicità del Presidio Sanitario Decreto del Dirigente del servizio sanità n. 365 del 25/10/1999
Azienda Conforme alla Norma ISO 9001:2015, certificato n. 45175/24/S del 21/05/2024

Obiettivi:

L'interesse principale del Laboratorio è **la soddisfazione dell' Utente:**

- fornendo risposte analitiche controllate, al fine di garantire che la qualità sia congruente con la situazione clinica del paziente;
- rispettando i tempi di esecuzione delle analisi e quindi di risposta.

Il Laboratorio ha come obiettivo il fornire un servizio della migliore qualità, curando nelle fasi:

Pre-analitica

- l'accoglienza con la disposizione di personale in accettazione;
- l'assistenza clinica (comportamenti da tenere prima del prelievo) ed in fase di prelievo del campione;
- trasparenza per tutte le informazioni relative alle modalità contrattuali (tempi di risposta e costi).

Analitica

- la scelta di fornitori qualificati, per mantenere altissima la qualità del processo

lavorativo del Laboratorio;
- la partecipazione attiva e la formazione continua del personale;
- l'igienizzazione e la manutenzione della Struttura e della strumentazione necessaria per le prove analitiche;
- l'utilizzo di sistemi informatici centralizzati, permettendo una controllata manipolazione dei dati e dei risultati evitando errori;
- l'iscrizione a programmi di controllo intra ed inter laboratori nazionali, ai fini di monitorare il livello qualitativo della struttura e di garantire l'accuratezza e la precisione del dato analitico.

Post-analitica
- Il controllo dei risultati analitici alla fine di ogni seduta;
- la chiarezza del referto da dare al paziente;
- l'assistenza nella fase di consegna della risposta ai fini di una maggiore comprensibilità dei dati;
- la rintracciabilità degli esami nel tempo.

3. I DIRITTI DEL PAZIENTE:

- Il Paziente ha il diritto di essere assistito con cura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- Il Paziente ha diritto ad essere individuato con un identificativo(ad esempio numero) che possa rispettare l'anonimato nei confronti delle altre persone in attesa o con il proprio nome e cognome su richiesta. Ha, inoltre, il diritto ad essere indicato con il 'Lei';
- Il Paziente ha diritto di avere le informazioni riguardanti le prestazioni effettuate dal Laboratorio , alle modalità di esecuzione, di accesso ed alle relative competenze;
- Il Paziente ha il diritto di poter identificare le persone a cui si rivolge;
- Il Paziente ha il diritto al segreto sia relativo alla propria malattia che a qualsiasi dato lo riguardi secondo la Legge 196/2003 sulla Privacy.

4. I DOVERI DEL PAZIENTE:

- Il Paziente è invitato ad avere un comportamento consono in ogni momento nel rispetto e comprensione dei diritti degli altri pazienti, collaborando altresì con il personale;
- Il Paziente deve rispettare organizzazione e orari previsti in ogni circostanza, le prestazioni richieste in tempi e modi non corretti vanno a creare un disservizio per l'intera utenza;
- è severamente vietato fumare all'interno di qualsiasi locale del Laboratorio: l'inadempimento di tale rispetto è punibile dalla Legge.

5. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL LABORATORIO

Il Laboratorio analisi Eurolab, nello svolgimento dei propri compiti, si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del

27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici") seguendo il pieno rispetto dei diritti e doveri del Paziente:

Uguaglianza e imparzialità: eroghiamo i nostri Servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione alcuna di età, sesso, lingua, religione, condizione sociale, opinioni politiche o stato di salute.

Rispetto: il Paziente è il fulcro del nostro agire. Ascoltiamo ed assistiamo l'Utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità cercando di comprenderne le esigenze e di soddisfarne i bisogni.

Continuità: garantiamo la continuità nell'erogazione del servizio assicurando puntualità e garantendo elevati standard qualitativi.

Diritto di scelta: informiamo il Paziente del Suo diritto di scegliere liberamente e consapevolmente tra le diverse Strutture Sanitarie che erogano servizi di Patologia Clinica; promuoviamo la trasparenza nella comunicazione e nella ricerca del dialogo con il Paziente, per favorirne la piena consapevolezza.

Partecipazione: offriamo all'Utente la possibilità di dare il Suo contributo per eventuali suggerimenti e/o encomi per contribuire a migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Innovazione: operiamo nel costante impegno per l'innovazione dei Servizi e per il miglioramento a livello organizzativo-gestionale. Siamo regolarmente impegnati a promuovere l'innovazione tecnologica, la formazione del personale, l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando che tali rinnovamenti si traducano effettivamente in progressi tangibili.

Efficienza ed efficacia: perseguiamo il costante miglioramento della qualità e dell'efficienza del Servizio, tramite un uso consapevolmente ottimizzato delle risorse.

Rispetto della Privacy: ai pazienti vengono fornite le informazioni sul loro stato di salute garantendo loro la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy. L'Utente, al momento dell'accettazione, prende visione dell'Informativa in materia di Privacy ed autorizza al trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto a mantenere il segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Laboratorio garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato in seguito alla compilazione di un apposito modulo.

6. ORGANIGRAMMA

L'organizzazione del Laboratorio è stata studiata per poter soddisfare le esigenze dei nostri Utenti, definendo le responsabilità delle attività in funzione alle competenze specifiche, come di seguito descritto:

DIREZIONE SANITARIA

Dott.ssa Francesca Rosciani (Laurea in Scienze Biologiche)
Iscrizione all'Ordine dei Biologi dell'Emilia Romagna e Marche n° ERM_A01304 del 27/02/2023.
Biologo Responsabile del Laboratorio.
Direttore Responsabile con Decreto n° 312 del 25/08/1999.
Responsabile del Servizio Prevenzione Protezione.

PERSONALE DI LABORATORIO

Dott.ssa Fabiola Mazzaferri (Laurea in Scienze Biologiche)
Iscrizione all'Ordine dei Biologi dell'Emilia Romagna e Marche n° ERM_A00810.
Biologo ed, in sostituzione, Biologo Responsabile.
Responsabile di Qualità.

Dott. Luciano Quagliarini (Laurea in Scienze Biologiche)
Iscrizione all'Ordine Nazionale dei Biologi dell'Emilia Romagna e Marche n° ERM_A00009.
Biologo.
Corso per prelievo ematico capillare e venoso.
Responsabile del Settore Citologia Clinica.

Breccia Paola (Diploma di Tecnico di Analisi di Laboratorio)
Iscrizione all'Ordine dei TSRM e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione di Ancona, Ascoli Piceno, Fermo e Macerata n°468 del 19/01/2022 (Tecnico di laboratorio).
Responsabile di Segreteria.

PERSONALE SALA PRELIEVI

Dott. Luciano Quagliarini (Laurea in Scienze Biologiche)
Iscrizione all'Ordine Nazionale dei Biologi dell'Emilia Romagna e Marche n° ERM_A00009.
Corso per prelievo ematico capillare e venoso. (Az.Osp.Riuniti Ancona Regione Marche 2004)

Rossi Magi Laura (Diploma di Infermiere Professionale)
Iscrizione all'Albo Professionale IPASVI di Ancona n° 605 del 21/06/1984

Scarangella Orsola (Laurea in Ostetricia)
Iscrizione al collegio Provinciale delle Ostetriche di Bari n° 124 dell'11/05/2007

Santini Laura (Laurea in Ostetricia)
Iscrizione al collegio Provinciale delle Ostetriche di Ancona n° 407 del 27/07/2006

Manoni Raffaella (Diploma di Infermiere Professionale)
Iscrizione all'Albo Professionale IPASVI di Ancona n° 2262 del 03/07/1996

PERSONALE DI SEGRETERIA
Breccia Paola (Tecnico di Laboratorio, Resp. di Segreteria)
Pasquini Michela (Biologa ed Imp. Amministrativa)
Bacchiocchi Elena (Imp. Amministrativa e Responsabile Privacy)
Coreani Giorgia (Imp. Amministrativa)
Santini Laura (Imp. Amministrativa ed Ostetrica Professionale)
Scarangella Orsola (Imp. Amministrativa ed Ostetrica Professionale)

RESPONSABILE DELLA QUALITA'
Dott.ssa Fabiola Mazzaferri

ASSISTENTE DEL RESP. QUALITA'
Santini Laura

RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
Dott.ssa Francesca Rosciani

RESPONSABILE RISK MANAGEMENT
Dott.ssa Francesca Rosciani

COMITATO TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE
Dott.ssa Francesca Rosciani
Dott.ssa Fabiola Mazzaferri
Dott. Luciano Quagliarini

RESPONSABILE FORMAZIONE
Dott.ssa Francesca Rosciani

RESPONSABILE PRIVACY
Bacchiocchi Elena

AMMINISTRATORE DELEGATO
Nardella Andrea

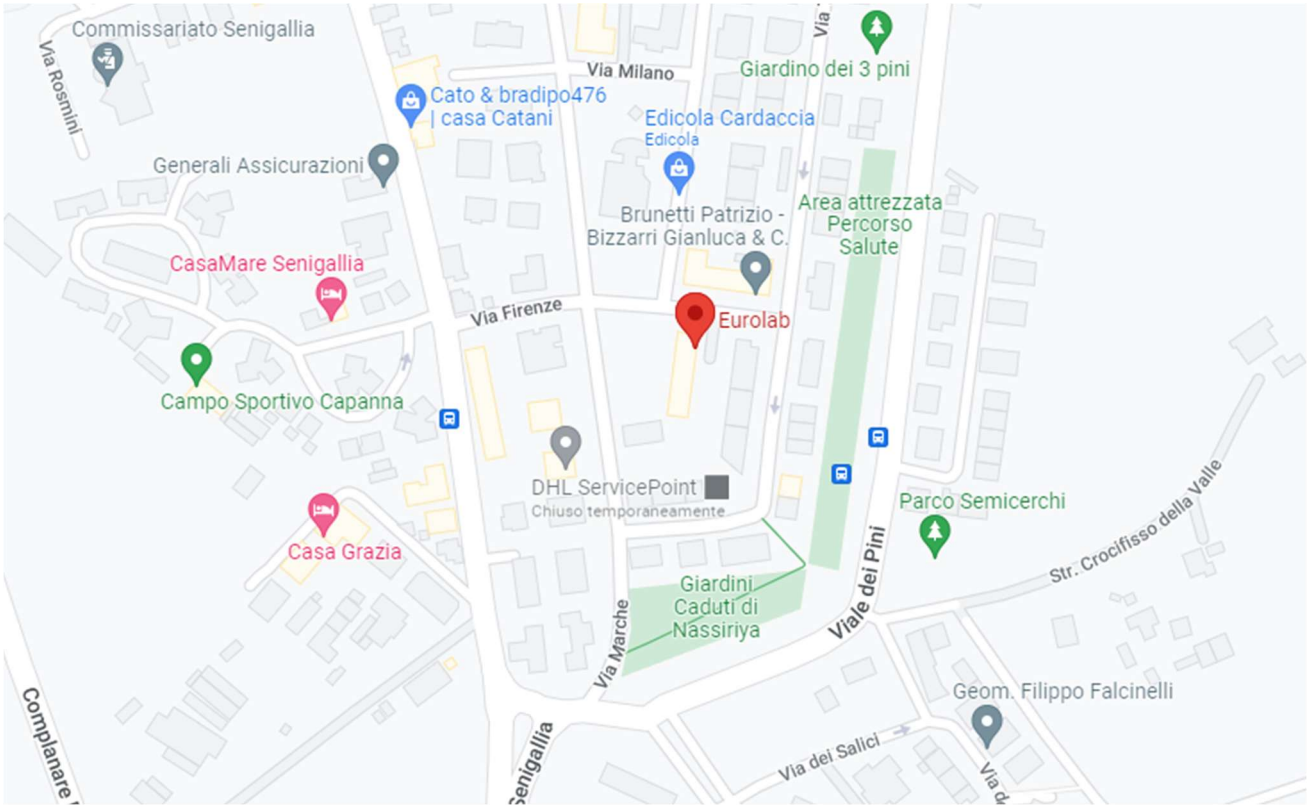
MEDICO RESPONSABILE
Dott. Andrea Quagliarini

RESPONSABILE PULIZIE
Breccia Paola

7. COME RAGGIUNGERE IL LABORATORIO

Il Laboratorio analisi Eurolab è sito in Via Marche, 81- Senigallia (AN) ed è facilmente raggiungibile: dista solo 1,8 km dal casello autostradale di Senigallia (3 minuti d'auto tramite Via Capanna).

Il Laboratorio Eurolab è dotato di ampio parcheggio gratuito di fronte all'ingresso ed è ubicato al piano terra: l'accesso è privo di barriere architettoniche.



8. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Il Laboratorio analisi Eurolab offre alla propria Utenza un servizio di monitoraggio dello stato di Salute e Benessere della persona attraverso l'esecuzione di esami chimici, immunologici e batteriologici su campioni biologici di origine umana. Questi sono mirati all'individuazione rapida ed accurata di stati anomali e/o patologici che - se precocemente affrontati con appropriate cure - possono essere risolti o almeno contenuti, con minor danno possibile per la persona.

Il Laboratorio offre i propri servizi, oltre che ai singoli Cittadini, anche alle Aziende con servizio di indagine e monitoraggio della sicurezza ed igiene del lavoro, valutando situazioni a rischio ed eseguendo indagini mirate a controllare costantemente lo stato di salute dei Lavoratori esposti a sostanze e/o a lavorazioni pericolose.

Esiste, a richiesta, l'elenco delle analisi eseguite con relativo tempo di risposta.

8.1 ORARI DI APERTURA

Prelievi ematici, Breath Test e consegna campioni (senza prenotazione)

dal Lunedì al Sabato	mattina	07:00 – 10:00

Tamponi microbiologici, ECG, pap test (senza prenotazione)

dal Lunedì al Sabato	mattina	08.30 – 10.30
(su appuntamento) Venerdì	pomeriggio	17.30 – 18.30

Tamponi Covid-19 (su prenotazione)

dal Lunedì al Sabato	mattina	10:30 – 11:30

Ritiro referti

Dal Lunedì al Sabato	mattina	11:30 – 12:30
Lunedì / Mercoledì/ Venerdì	pomeriggio	16:30 – 18:30

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su prenotazione.

8.2 CONTATTI

Per:

- prenotazione prelievi domiciliari, tamponi Covid
- informazioni sulla preparazione degli esami, tempi di refertazione, modalità di preparazione (solo per alcuni tipi di esami)
- richiesta prestazioni urgenti
- informazione in merito ad esami in corso

Il Laboratorio è disponibile telefonicamente dalle ore 8:00 alle ore 12:30 tutti i giorni (dal lunedì al sabato) o nei pomeriggi del lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 16:30 alle ore 18:30 al seguente numero telefonico: **071/64982** oppure tramite indirizzo e-mail: **info@laboratorioeurolab.it** oppure tramite Form del nostro sito Web: **www.laboratorioeurolab.it** oppure tramite WhatsUp al seguente numero:3386250748.

8.3 ACCETTAZIONE

Il Laboratorio analisi Eurolab, essendo accreditato al Servizio Sanitario Nazionale, permette alla propria Utenza di usufruire dei Servizi ad esso associati.

L'Utente, attraverso l'esibizione delle prescrizioni mediche, accede alla Struttura per conseguire l'esecuzione di accertamenti analitici ai quali si applica il ticket o l'esenzione.

Il costo del ticket, della libera professione o l'esenzione vengono esplicitati con l'emissione della distinta o della fattura (previo pagamento) al momento dell'accettazione.

La prescrizione del Medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, Cognome, Età dell'Assistito (data di nascita);
- Numero di tessera sanitaria e/o codice fiscale dell'Assistito, con la specificazione di

- eventuali diritti di esenzione di pagamento della prestazione;
- Tipo della prestazione richiesta;
- Quesito diagnostico;
- Timbro e firma del medico;
- Data.

Accesso alla struttura:

Il Paziente è pregato di munirsi di apposito numero attraverso l'erogatore esterno con seguenti diciture: accettazioni prelievi: per coloro che devono eseguire qualsiasi tipo di prelievo ematico e microbiologico; gravidanze, categorie protette, bambini: per coloro che sono soggetti fragili (pazienti chemioterapici, bambini, pazienti non autosufficienti, donne in gravidanza) o coloro che devono eseguire particolari esami quali ECG a riposo, Breath Test e tamponi cervico-vaginali, Pap- Test; ritiro referti: per coloro che, muniti di distinta, devono ritirare i referti e consegna campioni: per coloro che hanno campioni di urine, feci, microbiologici o istologici da consegnare, tamponi Covid: per coloro che devono eseguire tampone Covid.

Nel periodo di attesa è tenuto a sostare ad una distanza sufficiente da garantire la riservatezza di chi è in fase di accettazione.

Accettazione:

Il Paziente accede in Segreteria una volta chiamato il numero a cui corrisponde tramite microfono e visibile anche tramite monitor posto sopra la postazione (sarà visibile sia il numero che la postazione della segreteria che lo ha chiamato).

Identificazione:

L'identificazione del Paziente viene fatta tramite la richiesta di dati personali, la tessera sanitaria e la richiesta medica. Tali dati vengono immessi nel sistema informatico che ne verifica la corrispondenza con dati già registrati da precedenti accettazioni, imputando tutte le analisi richieste e verificando il rispetto delle condizioni pre- analitiche. Una volta eseguita l'accettazione al Paziente vengono lasciate le etichette che consegnerà in sala prelievi e l'eventuale foglio del ritiro referto, fatto firmare fogli della Privacy, eventuali autorizzazioni per invio referto tramite mail o rilascio Password per la visione on line. Si provvede eventualmente al pagamento. Il Paziente verrà chiamato in sala prelievi con lo stesso numero progressivo che aveva preso all'ingresso.

Riservatezza:

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli esposti al pubblico, circa il Trattamento dei Dati Sensibili.

Nel rispetto della D. Lgs. 679/2016 i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del Sistema Informatico con l'accesso riservato solo ed esclusivamente al personale autorizzato del Laboratorio analisi Eurolab.

Il personale del Laboratorio è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla riservatezza.

Sala Prelievo:

Il Paziente entrerà in sala prelievi sempre previa chiamata computerizzata del numero progressivo (lo stesso utilizzato in ingresso) sempre visibile anche da monitor. Il Paziente

consegnerà le etichette con impegnativa/richiesta del medico/specialista all'addetto di sala prelievi che ne verificherà i dati anagrafici.

Reclami:

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega rivolgersi al personale, che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Servizio a domicilio:

Il Paziente può far richiesta (anche telefonica)del servizio a domicilio. Il servizio di analisi cliniche domiciliari, è effettuato entro 3-4 giorni per casi di routine, nell'arco di 12/24 ore per casi più urgenti.

Acquisizione dei campioni:

L'acquisizione dei campioni biologici avviene nelle sale prelievi sempre previa accettazione.

Campioni inviati per esami in 'Service':

Alcuni esami vengono inviati in altri Laboratori 'in Service'. Tali Laboratori sono dotati dei medesimi requisiti previsti dal Sistema Qualità.

Pagamento delle prestazioni:

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento di assistenza medico-specialistica ambulatoriale secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Per prestazioni in libera professione è a disposizione del Cittadino, presso l'accettazione del Laboratorio, il relativo tariffario. Il personale amministrativo è a disposizione per tutte le informazioni.

Sono accettate le seguenti modalità di pagamento:

_Privati: Contante, Bancomat, Carta di Credito, Bonifico Bancario.

_Aziende: Contante, Bancomat, Carta di Credito, Bonifico Bancario, Ricevute bancarie, vaglia postale, assegni.

Liste d'attesa:

Per alcune prestazioni, nell'impossibilità di un'immediata erogazione per necessità di programmazione del Laboratorio potranno essere create liste d'attesa.

9. MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI

Alimentazione: l'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze, così come un digiuno prolungato può aumentare sensibilmente la concentrazione di molte sostanze. Si consiglia una normale cena la sera prima del prelievo e presentarsi a digiuno da 8 a 10 ore . E' consentita l'assunzione di una modica quantità di acqua.

Alcool: l'assunzione di alcool provoca alterazioni di molte sostanze. Se l'ingestione di alcool è elevata ed abituale la concentrazione di molte sostanze viene alterata segnalando le patologie

legate all'alcolismo cronico. E' quindi più che opportuno limitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo o astenersi completamente.

Caffeina: l'effetto della caffeina sulle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro anche se il sospetto di interazione è molto consistente. E', dunque, opportuno non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo.

Fumo: come per l'alcool anche il fumo provoca sia alterazioni transitorie che croniche. E' bene astenersi dal fumare almeno dalla sera precedente il prelievo.

Attività fisica: l'attività fisica anche se modesta provoca un 'versamento' di acqua nel sangue verso i muscoli, questo fa aumentare la concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ricordarsi di non praticare attività fisica il giorno del prelievo.

Stress/ Ansia: lo stress e l'ansia possono provocare alterazioni di alcuni importanti parametri, è dunque importante essere quanto più possibile rilassati al momento del prelievo.

Ciclo mestruale e gravidanza: le condizioni fisiologiche legate ai diversi momenti del ciclo mestruale e alla gravidanza producono sensibili variazioni nella concentrazione sanguigna di molte sostanze, è quindi opportuno avvisare il laboratorio dell'eventuale stato di gravidanza e, se dovete eseguire dosaggi ormonali, comunicare la data dell'ultimo ciclo mestruale.

Farmaci: E' importante comunicare al laboratorio se si sta eseguendo una qualsiasi terapia farmacologica.

Qui di seguito si vogliono dare alcune informazioni per una corretta esecuzione del prelievo e delle modalità della raccolta dei campioni biologici.

SANGUE:

Digiuno nella mattina del prelievo (12 ore precedenti).
Nei giorni precedenti al prelievo evitare stress particolari (fisici e/o emotivi) e abuso di alimenti di difficile digestione. I soggetti in terapia farmacologica o che fanno uso frequente di farmaci analgesici e/o anti-infiammatori sono pregati di comunicarlo prima del prelievo.

URINE:

Raccogliere le urine esclusivamente a digiuno nella mattina in cui devono essere consegnate, recapitarle entro due ore al Laboratorio.
Utilizzare un contenitore pulito che non contenga residui di altre sostanze: è preferibile utilizzare contenitori monouso, anche non sterili, acquistabili in farmacia o distribuiti dal Laboratorio stesso. Trattare il campione con cura durante il trasporto.
Evitare la sera antecedente la raccolta l'assunzione di alimenti ricchi di sali minerali (verdure cotte e frutta). I soggetti in terapia farmacologica o che fanno frequente uso di farmaci analgesici ed anti-infiammatori sono pregati di comunicarlo prima della consegna del campione.

URINOCOLTURA:

Attenersi alle stesse modalità descritte nel punto precedente, utilizzando in questo caso un contenitore sterile. Va raccolta l'urina, scartando l'inizio, a intermittenza la parte centrale senza omettere l'ultimo getto. È consigliabile effettuare un'accurata igiene dei genitali esterni, evitando l'uso di prodotti aggressivi e battericidi che possono alterare la carica microbica dell'urina. Trasportare evitando fuoriuscite ed inquinamenti e consegnare al Laboratorio il campione entro un'ora dalla raccolta per evitare un'alterata crescita batterica.

Se è in corso una terapia antibiotica avvisare preventivamente. Non è prevista alcuna restrizione per gli alimenti da consumare la sera prima.

Consegnare entro 1 ora in laboratorio il campione altrimenti conservarlo in frigorifero a 4°C al massimo 12 ore.

URINE 24 ORE:

Utilizzare un recipiente capiente (2-3 litri) capace di raccogliere le minzioni delle 24 ore. Raccomandazioni specifiche vengono fornite in funzione del tipo di analita da determinare.

FECI PER PARASSITI:

Utilizzare un recipiente pulito monouso, anche non sterile e raccogliere un campione di feci fresco; è consentita l'assunzione di sostanze lassative ad azione meccanica; è necessario aver sospeso la terapia anti-parassiti da almeno 20 giorni. Consegnare prima possibile, conservare al max 1 ora a temperatura ambiente o in frigo a 4°C per max 12 ore.

FECI PER SANGUE OCCULTO:

Vedi sopra. Eventuali infiammazioni locali vanno precedentemente comunicate.

È importante, per una buona riuscita dell'esame, riempire almeno metà del contenitore fornito.

COPROCOLTURA:

Vedi sopra .Utilizzare un contenitore sterile; non assumere antibiotici da almeno 10 giorni.

TAMPONI:

Indipendentemente dalla sede del prelievo microbiologico (uretrale, vaginale, rettale, oculare, auricolare, nasale, cutaneo e faringeo) si raccomanda di non assumere antibiotici e/o disinfettanti topici da almeno 10 giorni.

Per il tampone faringeo è sconsigliato mangiare e/o bere prima del prelievo microbiologico, onde evitare stimoli emetici.

Per il tampone vaginale si consiglia di eseguire l'esame 2-3 giorni dal termine della mestruazione. Evitare uso di lavande, candelette e rapporti completi almeno nel giorno precedente.

Per il tampone uretrale è bene seguire un periodo di astinenza sessuale di 24 ore e non minzionare nelle 3 ore precedenti l'esecuzione del tampone.

Qualora i tamponi vengano presi esternamente al laboratorio è bene conservare al massimo un'ora a temperatura ambiente o in frigo a 4°C per max 24 ore.

PROVA GRAVIDANZA:

La prova immonologica di gravidanza su urine va eseguita sulla minzione della mattina o sulle urine che siano in vescica da almeno 5-6 ore, a 3-5 giorni dalla mancata mestruazione.

LIQUIDO SEMINALE:

Per la spermiocoltura è necessario utilizzare un contenitore sterile. Il campione deve essere raccolto dopo 24 ore di astinenza,
Il campione va conservato in frigorifero a 4°C per massimo 12 ore, se non può essere consegnato appena raccolto. Per lo Spermiogramma,solitamente si preferisce la raccolta in laboratorio su appuntamento qualora il paziente abiti nei pressi del laboratorio può raccoglierlo a casa ma è necessario consegnare il campione entro 20 minuti dalla raccolta, evitando shock termici. Prima della raccolta il paziente deve osservare un periodo di astinenza che va dai 3 ai 5 giorni, qualora assumesse farmaci deve comunicarlo alla segreteria.

10. PRESTAZIONI EROGATE (Interne ed in service)

I tempi di refertazione per la maggior parte degli esami sono di 1/2 giorni, ma su richiesta di motivata urgenza del paziente ed ove tecnicamente possibile, si può ottenere il referto degli esami lo stesso giorno del prelievo. Per gli esami particolari ed inviati in service, i tempi potrebbero variare.

LEGENDA

Le lettere a fianco di ogni esame specificano le seguenti caratteristiche:

- (C) convenzionato: *esami a cui viene applicato il costo del ticket, l'esenzione o la libera professione;*
- (S) service: *esami eseguiti in libera professione, inviati in altra sede*

Il costo del ticket è definito dal tariffario nazionale.
Il costo della libera professione è fruibile su richiesta presso la segreteria.

CHIMICA CLINICA

METODO: A SECCO
STRUMENTO: KODAK VITROS FUSION 5,1

AZOTEMIA (C)	BILIRUBINA TOT. e FRAZ. (C)	COLESTEROLO LDL (C)
GLICEMIA (C)		TRIGLICERIDI (C)
CREATININA (C)	CLORO (C)	URICEMIA (C)
PROTEINE TOTALI (C)	POTASSIO (C)	SIDEREMIA (C)
GOT (C)	SODIO (C)	PROTEINA C REATTIVA (C)
GPT (C)	MAGNESIO (C)	LDH (C)
GGT (C)	TAS (S)	CK (C)
FOSFATASI ALCALINA (C)	COLESTEROLO TOT. (C)	ALBUMINA (C)
BILIRUBINA TOTALE (C)	COLESTEROLO HDL (C)	AMILASI (C)

LIPASI (C)
CALCIO (C)
COLINESTERASI (C)
PROTEINURIA (S)
FATTORE REUMATOIDE (S)
TRANSFERRINA (C)
CALCIURIA (C)
FOSFORO (C)
POTASSIURIA (C)
CREATINURIA (C)
NATRIURIA (C)
FOSFATURIA (C)
LITIO (C)
RAME (S)
AMILASI ISOENZIMI (S)
FOSF. ALC. OSSEA (S)
URICURIA (C)
CLEARANCE CREATININA (C)
ALDOLASI (S)
AMMONIO (S)

EMATOLOGIA

METODO: AUTOMATICO
STRUMENTO: CONTAGLOBULI A 5 POPOLAZIONI BECKMAN COULTER LH 500

EMOCROMO CON FORMULA LEUCOCITARIA E CONTEGGIO DELLE PIASTRINE (C)
RETICOLOCITI (S)

EMATOLOGIA

METODO:FOTOMETRIA CAPILLARE
VES (C)

COAGULAZIONE

METODO: AUTOMATICO
STRUMENTO: COAGULOMETRO COMPLETAMENTE AUTOMATICO ACL FUTURA PLUS

FIBRINOGENO (C)
TEMPO DI PROTROMBINA, PT (C)
TEMPO DI PROTROMBINA PARZIALE ATTIVATA, APTT (C)
ANTITROMBINA III (C)
PROTEINA C FUNZIONALE (S)
PROTEINA S LIBERA (S)
RES. ALLA P.C. ATTIVATA (S)
L.A.C. (LUPUS ANTICOAGULANT) (S)

IMMUNOLOGIA

METODO: CHEMILUMINESCENZA DIRETTA
STRUMENTO: CENTAUR XP SIEMENS

TSH (C)
TIROXINA LIBERA, FT_4 (C)
TRIIODOTIRONINA LIBERA, FT_3 (C)
ANTI-TPO (C)
ANTI- TG (C)
ORMONE FOLLICOLO STIMOLANTE, FSH (C)
ORMONE LUTEINIZZANTE, LH (C)
ESTRADIOLO (C)
ESTRIOLO (S)
PROLATTINA (C)
VITAMINA B 12 ATTIVA (C)
17- CHETOSTEROIDI (S)
GONADOTROPINA CORIONICA BETA (C)
ORMONE ADRENOCORTICOTROPO (S)

ALDOSTERONE (S)
ALFAFETOPROTEINA (C)
CA 15-3 (C)
FERRITINA (C)
TESTOSTERONE TOTALE (C)
TESTOSTERONE LIBERO (S)
PEPTIDE C (S)
DHEA (S)
DHEA – S (S)
DIIDROTESTOSTERONE (S)
GH (S)
ANTI- RECETTORI TSH (S)
17 OH- PROGESTERONE (S)
INSULINA (C)
GASTRINA (S)
OMOCISTEINA (C)
PTH (C)
TIREOGLOBULINA (S)
ACIDO FOLICO (C)
CATECOLAMINE (S)
17 OH- CORTICOSTEROIDI (S)
ANDROSTENEDIONE (S)
CEA (C)
PSA (C)
PSA LIBERO (C)
CA 125 (C)
IGE TOTALI (C)
IGE SPECIFICHE (S)
VITAMINA D (C)
PSA REFLEX (C)
TSH REFLEX (C)
PROBNP (C)

IMMUNODOSAGGI

METODO: ELFA
ORMONE ANTI MULLERIANO (C)
CORTISOLO (C)
CA 19-9 (C)
CORTISOLO URINARIO (C)
D-DIMERO (C)

ELETTROFORESI

METODO: CAPILLARE
STRUMENTO: MINICAP SEBIA

ELETTROFORESI PROTEICA SIERICA (C)
ELETTROFORESI PROTEICA URINARIA (S)
IMMUNOFISSAZIONE(C)
IMMUNOFISSAZIONE URINARIA (S)
CDT (TRANSFERRINA CARBOIDRATO CARENTE) (C)
IGA,IGG,IGM (C)
C_3,C_4 (C)

VIRALI

METODO: FLUORESCENZA INDIRETTA
STRUMENTO: MINI VIDAS E VIDAS 3 BIOMERIEUX

ANTICORPI ANTI TOXOPLASMA IGG / IGM (C)
ANTICORPI ANTI ROSOLIA IGG / IGM (C)
ANTICORPI ANTI CMV IGG / IGM (C)
ANTICORPI ANTI HIV 1-2 (C)
ANTICORPI ANTI HBSAG (C)

A. ANTI MYCOPLASMA PNEUM. IGG / IGM (S)
ANTICORPI ANTI HELICOBACTER PYLORI (S) ANTICORPI ANTI HBSAB (C)
ANTICORPI ANTI HAV IGM / IGG (C)
ANTICORPI ANTI HBEAG (C)
ANTICORPI ANTI HBEAB (C)
ANTICORPI ANTI HBCAB IGG / IGM (C)
QUANTIFERON (C)
ANTICORPI ANTI HCV (C)
A. ANTI CLAMIDIA PNEUMONIAE IGG / IGA / IGM (S)
A. ANTI EBV VCA IGG /IGM (C)
A. ANTI EBV EARLY (S)
A. ANTI EBV EBNA IGG (C)
A.ANTI SARS-COV-2 IGG/IGM (S)

CAMPIONI MANUALI

METODO: MANUALE
SPERMIOGRAMMA (C)
FECI COMPLETO (C)
FECI PARASSITI (C)
CALPROTECTINA (C)
COLI ENTEROPATOGENO(C)
CAMPYLOBACTER (C)
CLOSTRIDIUM (C)
HELICOBACTER PYLORI NELLE FECI (C)
PROCALCITONINA (C)
CELIACHIA DUO SCREENING (C)
VDRL (C)
MICROALBUMINURIA (C)
GIARDIA (C)

ESAME URINE

METODO: AUTOMATICO
STRUMENTO: AUTION MAX AX-4280 MENARINI

ESAME URINE CON ANALISI DEL SEDIMENTO (C)

MICROBIOLOGIA

METODO: TECNICA MANUALE SEMINA SU PIASTRA E AUTOMATICA
STRUMENTO: VITEK 2

URINOCOLTURA CON ISOLAMENTO (C)
TAMPONE OCULARE (C)
TAMPONE AURICOLARE (C)
TAMPONE URETRALE (C)
TAMPONE DA GLANDE (C)
TAMPONE LINGUALE (C)
TAMPONE CAVO ORALE (C)
TAMPONE FARINGEO (C)
TAMPONE VAGINALE (C)
TAMPONE VULVARE (C)
TAMP. EMERGENZA CUTANEA (C)
TAMPONE NASALE (C)
ANTIBIOGRAMMA (C)
COPROCOLTURA (C)
ESPETTORATO (C)
TAMPONE STREPTOCOCCO BETA EMOLITICO (NO STREPTO RAPID A) (C)
TAMPONE CONGIUNTIVALE (C)
SPERMIOCOLTURA (C)

TAMPONE VAGINO- RETTALE IN GRAVIDANZA (C)
TAMPONE RETTALE (C)
SCOTCH TEST (C)

METODO SEMI-AUTOMATICO

STRUMENTO: NR. 2 DCA SIEMENS VANTAGE

EMOGLOBINA GLICATA (C)
MICROALBUMINURIA (C)

METODO AUTOMATICO

STRUMENTO: ALIFAX ROLLER 20

VES (C)

TEST RAPIDI 1:

METODO: CROMATOGRAFIA SU CARTA

TEST DI GRAVIDANZA (C)
ROTAVIRUS / ADENOVIRUS (C)
MONOTEST (C)
RICERCA QUALITATIVA DROGHE NELLE URINE (C)
SANGUE OCCULTO (C)
CLAMYDIA TRACHOMATIS (C)
TEST ANTIGENICO RAPIDO CORONAVIRUS (C)
TPHA (C)

TEST RAPIDI 2:

METODO: AGGLUTINAZIONE

CLASSIFICAZIONE STREPTOCOCCHI BETA EMOLITICI NEI GRUPPI A, B, C, D, F, G (C)
IDENTIFICAZIONE SIEROLOGICA SALMONELLE DA COLTURA (S)

AUTOIMMUNITA'

ANTIGLIADINA IgG / IgA (S)
ANTI ENDOMISIO (S)
ANTI TRANSGLUTAMINASI IgG / IgA (S)
ANTI MUSCOLO LISCIO (ASMA) (S)
A. ANTIMICROSOMA LKM (S)
ANTI DNA NATIVO QUANTITATIVO (S)
A. ANTIMITOCONDRI (AMA) (S)
ENA Screening (S)
ANA Test (S)
ANCA (S)
A. ANTIMUSCOLO LISCIO (ASMA) (S)
A. ANTIBETA2GLICOPROTEINA 1 IgA (S)
A. ANTIBETA2GLICOPROTEINA IgG / IgM (S)
A. ANTICARDIOLIPINA IgG / IgM (S)
A. ANTICELLULE PARIETALI APCA (S)
A. ANTICENTROMERO (S)
A. ANTITREPONEMA PALLIDUM IgG / IgA (S)

MEDICINA DEL LAVORO

ACIDO IPPURICO I.T. / F.T. (S)
ACIDO METILIPPURICO I.T. / F.T. (S)
2-5 ESANDIONE I.T. / F.T. LIBERO (S)
ACIDO FENILGLOSSILICO I.T. / F.T. (S)
ACETONE URINARIO F.T. (S)
ACIDO TRANSMUCONICO I.T. / F.T. (S)

A.L.A. URINARIO I.T. / F.T. (S)
ZICOPROTOPORFIRINA (S)
ZINCO (S)
ACIDO TRICLOROACETICO URINARIO F.T. (S)
CARBOSSIEMOGLOBINA (S)
ACIDO MANDELICO I.T. / F.T. (S)
TOLUENE URINARIO I.T. / F.T. (S)
METILETILKETONE (M.E.K.) I.T. / F.T. (S)
METILISOBUTILKETONE (MIBK) I.T. / F.T. (S)
ORTO-CRESOLO URINE I.T. / F.T. (S)
CREATININA URINARIA I.T. / F.T. (S)
CROMO SIERICO (S)
CADMIO EMATICO (S)
ALLUMINIO PLASMATICO (S)
CITRATURIA CAMPIONE ESTEMPORANEO (S)
CITRATURIA URINE 24 H (S)
COBALTO PLASMATICO (S)
DISBIOSI TEST (S)
ETANOLO URINE I.T. / F.T. (S)
ETANOLO EMATICO (S)
FENOLO URINARIO I.T. / F.T. (S)
IDROSSIPIRENE URINARIO F.T. (S)
NICHEL URINARIO I.T. / F.T. (S)
NICHEL (S)
PIOMBEMIA (S)

DOSAGGIO DROGHE TEST MEDICINA DEL LAVORO

DETERMINAZIONE QUALITATIVA DROGHE D'ABUSO NELLE URINE
METODO: CROMATOGRAFIA SU CARTA

BUPRENORFINA (C)
METANFETAMINE (C)
ANFETAMINE (C)
CANNABINOIDI (C)
COCAINA (C)
METADONE (C)
OPPIACEI (C)

DETERMINAZIONE QUANTITATIVA DROGHE D'ABUSO NELLE URINE

METODO: AUTOMATICO
STRUMENTO: IL AB ARIES

BUPRENORFINA (C, S)
METANFETAMINE (C, S)

ANFETAMINE (C , S)
CANNABINOIDI (C, S)
COCAINA (C , S)
METADONE (C, S)
OPPIACEI (C, S)

CITOLOGIA

METODO: MANUALE

PAP TEST (C)
CITOLOGICO NASALE (C)
CITOLOGICO URINARIO (C)

BREATH-TEST

H_2 BREATH TEST PER DETERMINAZ. INTOLLERANZA AL LATTOSIO (S)
H_2 BREATH TEST PER DETERMINAZ. DELLA CONTAMINAZIONE BATTERICA INTESTINALE (S)
EXPIROBACTER BREATH TEST PER DIAGNOSI INFEZ. GASTRODUODENALE HELICOBACTER PILORI (S)

11. PRIVACY

Il consenso al trattamento dei propri dati sensibili viene effettuato apponendo la firma in calce alla distinta rilasciata al momento dell'accettazione.
La normativa di riferimento è visionabile presso la sala d'attesa del Laboratorio ed è la seguente:

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 679/2016

Gentile Signore/a, ai sensi degli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016 Eurolab S.r.l. garantisce che ogni trattamento è conforme alla normativa vigente e La informa che i Suoi dati verranno trattati come segue:

1. **Soggetti del trattamento**

Titolare del trattamento è Eurolab S.r.l., con sede legale in Senigallia, Via Marche n. 81, tel. 071.64982, fax 071.7912704 indirizzo e-mail: info@laboratorioeurolab.it
Il Responsabile per la Protezione dei Dati (RPD di Eurolab S.r.l., può essere contattato all'indirizzo privacy@laboratorioeurolab.it
L'elenco aggiornato dei responsabili esterni è disponibile dietro richiesta.

2. **Tipologia di dati raccolti**

I dati da Lei forniti o comunque acquisiti da Eurolab S.r.l. potranno riguardare le seguenti categorie: dati anagrafici e di contatto (nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita, indirizzo, recapiti telefonici e di posta elettronica, dati fiscali ecc.), dati relativi allo stato di salute, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, nonché dati anagrafici e di contatto dell'eventuale soggetto delegato alla prenotazione o ritiro dell'esame, qualora nominato.

3. **Finalità del trattamento**.

I suoi dati saranno trattati per:
a) consentire la prenotazione e gestione dell'esame strumentale e/o di laboratorio, oltre che per finalità amministrative e fiscali dei rapporti, ivi compresi quelli in convenzione con il SSN, nonché per;
b) espletare le attività di diagnosi con refertazione e certificazione sullo stato di salute secondo le analisi da Lei richieste.
I dati potranno essere altresì trattati, in forma aggregata, per finalità di analisi e statistiche interne che non siano incompatibili con le precedenti finalità.
L'eventuale rifiuto a fornire i dati per le finalità sopra indicate, potrà determinare l'impossibilità da parte del titolare a fornire il servizio sanitario da Lei richiesto.

4. **Base giuridica del trattamento**

I dati anagrafici e di contatto saranno trattati in virtù dell'art. 6, comma 1, lett. b) del Reg. Europeo n. 679/2016 essendo il trattamento necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte, ovvero essendo il trattamento necessario all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso, nonché in virtù dell'art. 6, comma 1, lett. c) del Reg. Europeo n. 679/2016 laddove il trattamento sia necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.
Il trattamento dei dati relativi allo stato di salute, dei dati genetici, dei dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, ove necessario per finalità di medicina preventiva o diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari sarà effettuato ai sensi dell'art. 9, comma 2, lett. h), del Reg. U.E 679/2016.

5. **Modalità del trattamento**

I suoi dati personali verranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza sia in forma cartacea che elettronica e protetti mediante misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR, nel rispetto del segreto professionale, d'ufficio e della riservatezza ed in forma anonima nell'ipotesi di ricerca scientifico-statistica.

6. **Ambito di comunicazione e diffusione dei dati**

In relazione alle finalità indicate sub 3a), i Suoi dati potranno essere comunicati all'AST ANCONA, limitatamente ai rapporti in convenzione con il SSN, a consulenti e liberi professionisti anche in forma associata, nonché a gestori di sistemi informatici centralizzati.
In relazione alle finalità indicate sub 3b) i Suoi potranno essere comunicati al Suo medico di medicina generale.
In relazione alle procedure di gestione di controversie/contenziosi i dati anagrafici e di contatto potranno essere comunicati a Studi Legali destinatari di mandato da parte del titolare.
Per la finalità di analisi e statistiche interne non è prevista la comunicazione dei dati fatta salva la divulgazione di statistiche in forma aggregata ed anonima.
Non è prevista la diffusione dei dati personali.

7. **Conservazione dei dati**

In linea generale, i dati saranno conservati in formato analogico e digitale per il periodo di tempo necessario al rispetto della normativa fiscale vigente in materia, nonché – per gli specifici trattamenti – nel rispetto dei tempi stabiliti nel Massimario di scarto indicati nella Delibera ASUR Marche n. 647 del 29.08.2006 che si intende integralmente richiamata, con l'applicazione di misure di sicurezza idonee a garantire che solo le persone autorizzate possano accedere a tali dati.

8. **Trasferimento dei dati all'estero**

I server utilizzati da Eurolab S.r.l. sono situati in territorio italiano ed i dati trattati, sia in formato analogico che digitale, non verranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

9. **Diritti degli interessati.**

In relazione ai predetti trattamenti, Lei può esercitare i diritti riconosciuti dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, tra cui il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione o opposizione al trattamento che La riguarda, oltre al diritto alla portabilità dei dati, nei limiti di quanto previsto agli artt. 15, 16, 17, 18 , 20, 21 del Regolamento U.E. 679/2016.
Ai sensi dell'art. 77 del regolamento, qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi la normativa in materia di protezione dei dati personali, Lei ha diritto a proporre reclamo al Garante Italiano per la protezione dei dati personali ovvero all'Autorità di controllo dello Stato membro UE in cui risiede abitualmente, lavora ovvero del luogo ove si è verificato la presunta violazione.
Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al titolare del trattamento, inviando una comunicazione al seguente recapito: info@laboratorioeurolab.it ovvero al Responsabile per la Protezione dei Dati inviando una comunicazione al seguente recapito: privacy@laboratorioeurolab.it

10. **Modiche ed aggiornamenti dell'informativa**

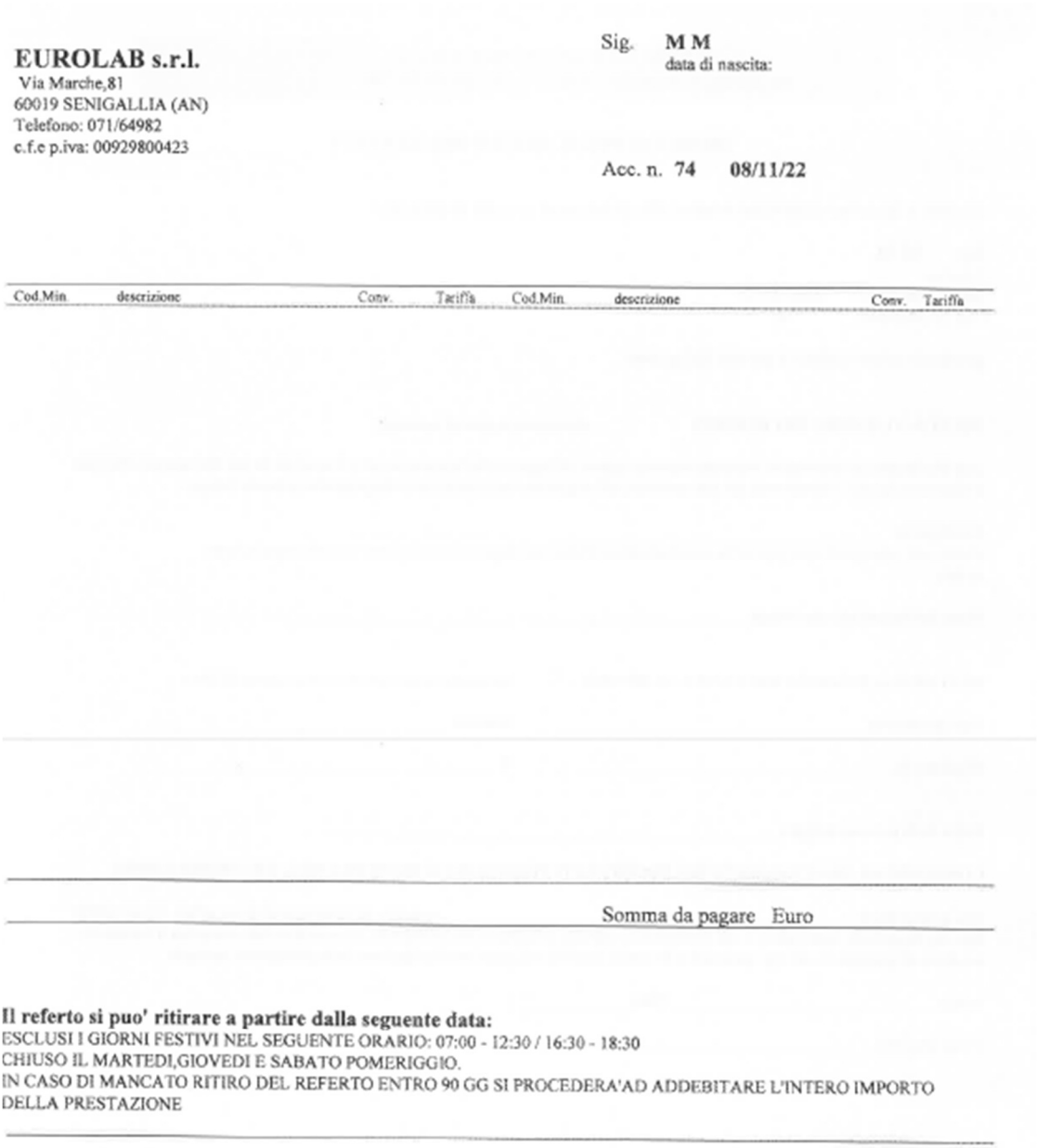
Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, Eurolab S.r.l. potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento Le sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet www.laboratorioeurolab.it.

12. RITIRO REFERTI

Il referto può essere ritirato dalla persona interessata o da chi presenta appropriata delega rilasciata al momento dell'accettazione

(vedi distinta Allegato n. 1 e delega al ritiro dei referti Allegato n. 2)

In alternativa Eurolab offre ai suoi Pazienti la comodità del referto on-line:
collegandosi direttamente al sito www.laboratorioeurolab.it con login e password personali, la persona può visualizzare e scaricare il referto; in alternativa, su richiesta del paziente e con pagamento anticipato al momento dell'accettazione, è possibile inviare il referto in formato PDF tramite e-mail in cu l'allegato viene criptato da password.



EUROLAB s.r.l.
Via Marche,81
60019 SENIGALLIA (AN)
Telefono: 071/64982
c.f.e p.iva: 00929800423

Sig. **M M**
data di nascita:

Acc. n. **74** **08/11/22**

Cod.Min.	descrizione	Conv.	Tariffa	Cod.Min.	descrizione	Conv.	Tariffa

Somma da pagare Euro

Il referto si puo' ritirare a partire dalla seguente data:
ESCLUSI I GIORNI FESTIVI NEL SEGUENTE ORARIO: 07:00 - 12:30 / 16:30 - 18:30
CHIUSO IL MARTEDI,GIOVEDI E SABATO POMERIGGIO.
IN CASO DI MANCATO RITIRO DEL REFERTO ENTRO 90 GG SI PROCEDERA'AD ADDEBITARE L'INTERO IMPORTO DELLA PRESTAZIONE

ALLEGATO 1

LABORATORIO EUROLAB s.r.l.
Via Marche, 81 Senigallia AN tel.07164982 fax 0717912704

MODULO PER IL RITIRO DEI REFERTI

I referti e la documentazione relativi alle prestazioni erogate al paziente:

Sig. **M M**
Telefono:
Data accettazione: 08/11/22
Cod. accettazione: **74**

potranno essere ritirati a partire dal giorno

DELEGA AL RITIRO DEI REFERTI (da compilare da parte dell' Interessato)

Con riferimento all'informativa visionata esposta a parete all'ingresso del laboratorio,ed al Consenso da me liberamente rilasciato in forma scritta per il trattamento dei dati necessari all'erogazione delle prestazioni diagnostiche richieste delego

il/la signor/a _____
al ritiro dei miei referti completi della eventuale documentazione diagnostica nel giorno e orario sopraindicato.
In fede.

Firma dell'Interessato che delega _____

DATI DELLA PERSONA DELEGATA AL RITIRO (da compilare da parte del Laboratorio al momento del ritiro)

Tipo documento _____ Numero _____

Rilasciato da _____ Il _____

Firma della persona delegata _____

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI PROPRI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REG. UE 679/2016 (GDPR)

Il/la sottoscritto/a _____, acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del GDPR resc con la presente informativa e con l'informativa esposta all'ingresso del laboratorio, ed avendone ben compreso il contenuto autorizza al trattamento dei dati personali e di natura sensibile necessari per l'erogazione della prestazione sanitaria.

Luogo_____ Data_____.

Firma leggibile _____

ALLEGATO 2

13. MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENTE

Il monitoraggio della soddisfazione utenti viene effettuato utilizzando apposito questionario (allegato A) che viene messo a disposizione dei pazienti presso l'ingresso della Struttura.
Tale questionario anonimo, definito dalla Direzione, permette di acquisire informazioni di carattere generale riguardanti l'utente (sesso, età, motivazioni riguardanti la scelta del laboratorio..)
e di misurare il livello di soddisfazione relativamente ai seguenti parametri:

- accoglienza Sala Prelievi
- tempo di attesa per l'Accettazione
- tempo di attesa per effettuare il prelievo
- tempo impiegato per l'operazione complessiva
- organizzazione Sala Prelievi
- disponibilità del personale dell'accettazione e della Sala Prelievi
- professionalità degli Operatori

I questionari compilati vengono raccolti in una cassettina e successivamente gestiti dalla Direzione per il miglioramento della qualità dei Servizi offerti all'Utente.

Al fine di migliorare il nostro servizio chiediamo agli utenti di collaborare con noi riempiendo questa semplice scheda in forma anonima.

Data: .....

			Giudizio sul nostro operato			
			INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
1	ACCOGLIENZA	Accoglienza e disponibilità del personale infermieristico				
2		Accoglienza e disponibilità del personale di accettazione				
3	PRIVACY	Rispetto della propria riservatezza				
5	LOCALI	Facilità di accesso ai locali				
6		Ordine e Comfort dei locali				
7		Pulizia dei locali				
8	ORARI	Adeguatezza orario effettuazione prelievi				
9		Adeguatezza orario consegna referti				
10	REFERTI	Chiarezza del referto				
11	COMUNICAZIONE	Informazione sulla preparazione ai test				
12		Informazione sulle modalità del ritiro del referto				
13	TEMPI	Tempo di attesa per l'accettazione				
14		Tempo di attesa per il prelievo				
15		Tempo di attesa per la consegna dei referti				
16	AMMINISTRAZIONE	Adeguatezza documenti emessi (es. distinta/fattura)				

Suggerimenti e reclami:

Grazie per la collaborazione

Allegato A

14. INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Il Laboratorio EUROLAB è orientato al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze degli utenti. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese. A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree. Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che il Laboratorio EUROLAB si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti. Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

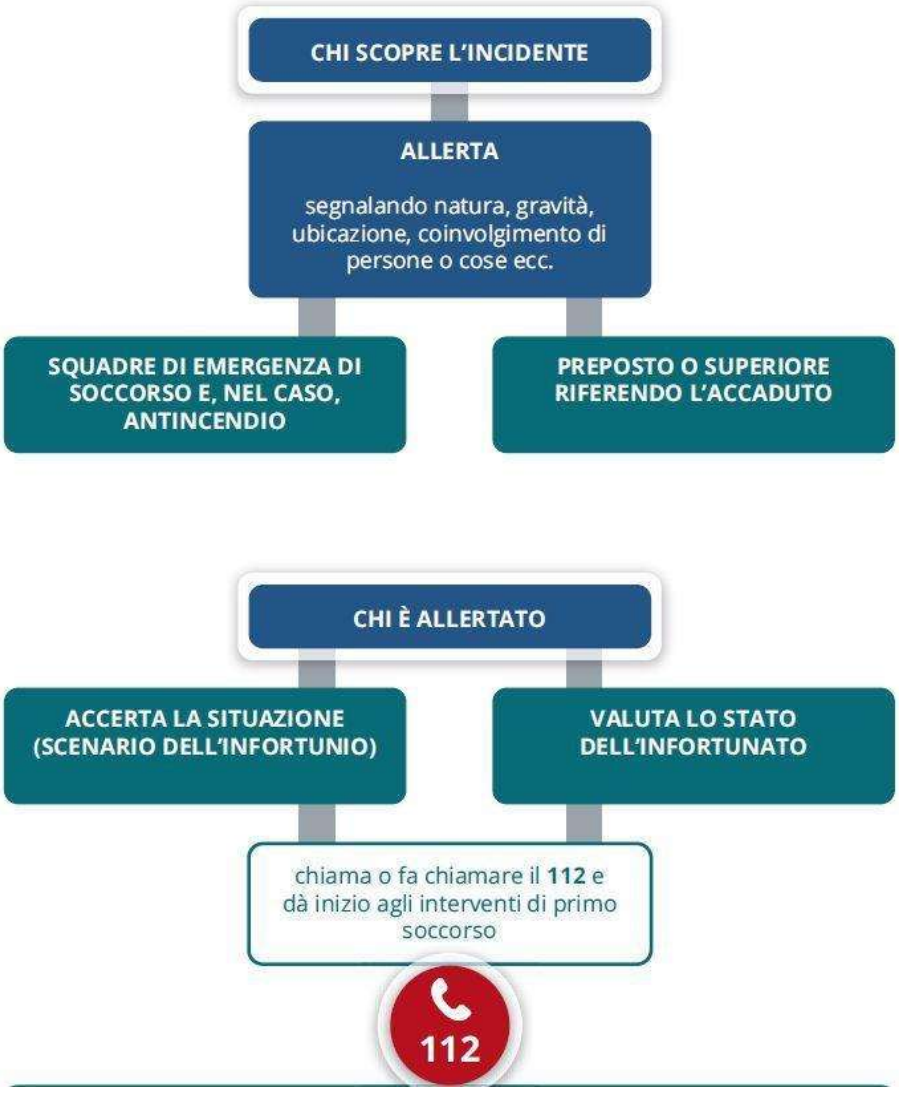
PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2024
Accessibilità e Accoglienza	**Orari di Apertura** Orario di apertura al pubblico 7.00/12.30 dal lunedì al sabato Dalle 16.30 alle 18.30 il lunedì, mercoledì e venerdì	%	100%
Accessibilità e Accoglienza	**Accessibilità** Accessibilità per persone con disabilità, disponibilità di parcheggi e mezzi pubblici nelle vicinanze	%	100%
Accessibilità e Accoglienza	**Accoglienza** Disponibilità di un punto informazioni	%	100%
Accessibilità e Accoglienza	**Accoglienza** Tempi medi di attesa prenotare la prestazione	min	0 Non è richiesta prenotazione
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio - Tempi di Attesa** Tempo massimo di attesa per l'accettazione	min	10
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio - Tempi di Attesa** Tempo massimo di attesa per il prelievo	min	10
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio - Tempi di Attesa** Tempi standard di consegna dei risultati	gg	1 gg per analisi comuni 3-5 gg per esami colturali
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio - Professionalità del Personale** Percentuale di personale con formazione continua annuale	%	100%
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio - Procedure di Emergenza** Percentuale di personale addestrato alle emergenze	%	100%
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio – Comfort dell'attesa** Comfort dell'attesa in termini di posti a sedere	n	8
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio - Comfort dell'attesa** Comfort dell'attesa in termini di presenza di servizi igienici di facile accesso anche per persone con esigenze	n	1

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2024
	particolari		
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio – Sicurezza d'identificazione del paziente** Sicurezza in termini di: archiviazione elettronica permanente, presenza archivio storico degli esami eseguiti, utilizzo di etichette adesive con codice a barre sui campioni da processare, rispetto della privacy	%	100%
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio – Qualità globale** Qualità analitica in termini di: identificazione del paziente mediante etichette adesive con codice a barre, trascrizione dei dati attraverso interfaccia strumenti-client più server con validazione dei risultati a vista, archiviazione dei dati su server e backup automatico giornaliero	%	100%
Erogazione servizio	**Qualità del Servizio – Qualità analitica** Qualità analitica in termini di Controllo di qualità interno e Controllo qualità esterno V.E.Q	%	100% in base ai requisiti normativi
Erogazione servizio	**Corretta e tempestiva informazione dei valori critici** (comunicazione tempestiva all'utente / medico di medicina generale circa la rilevazione di parametri critici fuori range)	%	100%
Erogazione servizio	**Gestione rischio clinico** (n° eventi Near miss)	n	0
Erogazione servizio	**Gestione rischio clinico** (n° eventi Avversi)	n	2
Erogazione servizio	**Gestione rischio clinico** (n° eventi sentinella)	n	0
Trasparenza e Informazione	**Informazioni sui Servizi** Percentuale di utenti informati sui servizi offerti	%	100%
Trasparenza e Informazione	**Costi e Tariffe** Disponibilità delle tariffe online e in sede	%	100%
Trasparenza e Informazione	**Informazioni sui Referti** Percentuale di referti spiegati dettagliatamente su richiesta	%	100%
Sicurezza e Riservatezza	**Sicurezza dei Dati** Incidenti di violazione dei dati	n	0
Sicurezza e Riservatezza	**Igiene e Sicurezza** Ispezioni igieniche soddisfatte	%	100%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Gestione Reclami** N° reclami pervenuti al laboratorio	n	0
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Gestione Reclami** Tempo di risposta ai reclami	gg	< 7 gg

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2024
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Soddisfazione utenti** Percentuale di utenti soddisfatti relativamente all' Accoglienza e disponibilità del personale infermieristico (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	(91%)
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Soddisfazione utenti** Percentuale di utenti soddisfatti relativamente all' Accoglienza e disponibilità del personale di accettazione (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	(100%)
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Soddisfazione utenti** Percentuale di utenti soddisfatti relativamente alla Chiarezza del referto (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	(95%)
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Soddisfazione utenti** Percentuale di utenti soddisfatti relativamente alle informazione sulla preparazione ai test (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	(95%)
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Soddisfazione utenti** Percentuale di utenti soddisfatti relativamente al Tempo di attesa per l'accettazione (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	(100%)
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Soddisfazione utenti** Percentuale di utenti soddisfatti relativamente al Tempo di attesa per il prelievo (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	(91%)
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	**Soddisfazione utenti** Percentuale di utenti soddisfatti relativamente al Tempo di attesa per la consegna dei referti (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	(86%)
Tecnologia e Innovazione	**Aggiornamento delle Tecnologie** Frequenza di aggiornamento delle attrezzature (almeno ogni 5 anni).	%	(80%)
Tecnologia e Innovazione	**Servizi Online** Percentuale di referti consultabili online	%	(100%)
Rispetto delle Normative	**Conformità Normativa** Percentuale di ispezioni superate positivamente	%	(100%)
Rispetto delle Normative	**Certificazioni di Qualità** Numero di certificazioni di qualità possedute	-	Laboratorio Certificato UNI EN ISO 9001:2015
Sostenibilità	**Politiche Ambientali** Percentuale di rifiuti speciali smaltiti correttamente	%	100%

15. GESTIONE EMERGENZA

La prima cosa da fare quando si interviene in una situazione di emergenza, è valutare la sicurezza dell'ambiente. Il pericolo di incendio, fuoriuscita di gas, esalazione di sostanze tossiche, la presenza di cavi elettrici scoperti ecc. richiedono particolare attenzione perché possono essere non immediatamente evidenti. E' necessario che l'operatore non si esponga in nessun modo al pericolo, pena l'aumento del numero delle vittime e l'inefficacia dell'intervento. Nel caso in cui ci sia una persona infortunata, non va mai spostata dal luogo dell'incidente, a meno che non ci sia un pericolo imminente per il soccorritore e per l'infortunato.



Cosa fare quando arriva un terremoto

Cerca riparo all'Interno di una porta sotto una trave, un arco, in prossimità di un muro portante. Se rimani al centro della stanza potresti essere ferito dalla caduta di vetri, intonaco o altri oggetti;

Cerca riparo sotto un tavolo robusto sotto una trave, un arco, o sotto una scrivania;

Non precipitarti fuori per le scale. Con i balconi e le terrazze, le scale sono lo parte più debole e insicura dell'edificio;

Non usare l'ascensore, si può bloccare;

Esci alla fine della scossa e fai attenzione agli oggetti caduti a terra: vasi, tegole, vetri rotti. Potresti ferirti;

Cerca un luogo sicuro possibilmente in uno spazio aperto (piazza, campo sportivo, etc.);

Non bloccare le strade, servono per i mezzi di soccorso. Usa l'auto solo in caso di assoluta necessità;

Non ostacolare i soccorsi congestionando i sistemi di comunicazione (telefono, cellulare, internet);

NELLA VOSTRA STRUTTURA IN CASO DI TERREMOTO

- Il personale presente, dovrà mantenere la calma, senza trasmettere panico e prima di uscire si accerterà che tutti gli utenti abbiano abbandonato i locali dando precedenza ai disabili o ai più deboli.

- Non uscire dall'edificio prima che sia finita la scossa, ripararsi principalmente la testa, sotto un architrave di una porta, sotto un tavolo oppure anche con una seggiola sopra la testa.

- Cercare di aprire e tenere aperte le porte di esodo, in quanto a causa della scossa si potrebbero bloccare.

- Se possibile prima di abbandonare i locali, cercare di mettere in sicurezza impianti, attrezzature ed esami critici in corso.

- Non usare il telefono, se non per reali esigenze di soccorso.

- Uscire senza correre, senza gridare senza spingere e recarsi ordinatamente in un luogo sicuro o in uno spazio aperto.

- Rimanere in attesa di soccorsi, dare informazioni agli addetti all'emergenza sulla propria presenza, segnalando eventuali rischi di cui si è a conoscenza, indicare la possibile presenza all'interno di altre persone.

- Non rientrare nell'edificio per nessun motivo fino a quando non vengono ripristinate le condizioni di normalità.

COME COMPORTARSI IN CASO DI INCENDIO

- **Dare immediatamente l'allarme** a voce.
- **Se si è formati ed in grado di operare**, intervenire alla base delle fiamme con l'estintore più vicino, a polvere per qualsiasi tipo di incendio o a Co2 su impianti o quadri elettrici ed in ogni caso allontanarsi dal locale subito dopo aver utilizzato un estintore.
- **Non usare assolutamente acqua** su qualsiasi tipo di incendio.
- **Lasciare il più presto possibile il locale interessato dall'incendio**, chiudendo bene la porta.
- Coprirsi la bocca e il naso con uno straccio, se possibile bagnato.
- **Non correre**, ma camminare spedito verso l'uscita, senza tornare indietro.
- In presenza di fumo mettersi carponi e muoversi rasoterra.
- **Non usare l'ascensore.**
- Scendere le scale invase dal fumo, **avanzare tastando il muro.**
- Se si resta bloccato, bagnare completamente gli abiti, se possibile.
- Cercare rifugio il più lontano possibile dall'incendio e in un locale accessibile ai soccorritori, recarsi presso la finestra e segnalare la propria presenza.
- Terminato il fenomeno ed in relazione all'entità dello stesso, **il Responsabile per l'emergenza o il più qualificato tra i presenti**, valuta se sia il caso di mantenere interrotte le attività in attesa di sopralluogo da parte di organismi o di professionisti competenti che verifichino l'agibilità dell'edificio.
- Accertata invece la condizione di sicurezza, dispone che venga comunicata la fine dell'emergenza tramite comunicazione verbale, autorizzando la ripresa delle attività.

COME COMPORTARSI IN CASO DI BLACKOUT

In questa struttura sanitaria l'impianto elettrico generale è protetto da un gruppo di continuità U.P.S. che in caso di blackout interviene ed assicura per un tempo limitato, **circa 45 minuti**, l'erogazione dell'energia elettrica su alcune prese privilegiate, onde evitare il distacco di apparecchiature elettriche, elettromedicali ed informatiche.

Un blackout può essere causato da un guasto locale, da un improvviso sovraccarico della rete elettrica o da interruzioni della rete in caso di calamità o condizioni meteorologiche avverse.

In caso di blackout si spegneranno i corpi illuminanti accesi (neon) e si accenderanno le luci di emergenza, mentre rimarranno accesi tutti i computer ed i componenti elettronici come i telefoni fissi, i router e internet.

Per prima cosa accertarsi che non sia un blackout proprio, cioè che sia solo interno alla propria struttura sanitaria, (in questo caso contattare ed informare dell'accaduto un responsabile tecnico) o se esteso ad altre abitazioni, che sia temporaneo o limitato nel tempo e solo in caso di blackout prolungato attivare le procedure di chiusura dei lavori ed evitare qualsiasi iniziativa presa autonomamente senza cognizioni tecniche.

Durante il blackout evitare assolutamente l'uso del montacarichi, accertarsi che non ci sia nessuno all'interno ed in caso di blocco dello stesso con persona a bordo, far pigiare il pulsante di discesa al piano più basso, il montacarichi scenderà fino all'ultimo piano in basso e si aprirà la porta, mettere un cartello sulla porta per evitare qualsiasi utilizzo.

Evitare di aprire le porte dei frigoriferi e dei congelatori, evitare l'uso di apparecchiature collegate alle prese sotto UPS non strettamente necessarie, onde eludere consumi di energia elettrica che andrebbero a discapito del tempo di erogazione della stessa, chiudere i lavori sui computer e salvare eventuali file aperti.

Tenere a disposizione i telefoni cellulari, in quanto in caso si blackout totale, cioè allo spegnimento del gruppo UPS, anche tutti i telefoni fissi smetteranno di funzionare.

In caso di blackout prolungato, le apparecchiature privilegiate, continueranno a funzionare per un tempo limitato, **circa 45 minuti**, durante il quale dovrete mettere in sicurezza i lavori aperti o interrompere quelli iniziati.

Contestualmente potrete contattare il gestore del servizio di erogazione elettrica per accertarvi del guasto e dei tempi presunti di ripristino al numero verde **800 130 336** comunicando il codice POD di 14 caratteri che trovi sulla fattura elettrica, oppure i Vigili del Fuoco al numero **115**.

EMERGENZA SANITARIA

Il soggetto si sente male/subisce un infortunio all'interno della Struttura (sala prelievi, svenimento, malore ...) Il personale presente rileva l'emergenza ed allerta il personale sanitario presente, avvisa telefonicamente il Medico responsabile dei prelievi e si procede all'osservazione del soggetto.

Valutare la Coscienza:

Se la persona è cosciente (respira e c'è battito cardiaco, risponde, anche se in maniera poco orientata) si seguono linee guida per i primo soccorso per l'assistenza del paziente in grado di rispondere, vigile. Lasciando la persona nella posizione in cui è stata trovata, si procede alla valutazione dell'accaduto, richiedendo anche informazioni all'infortunato o ai presenti, controllando che la situazione non si modifichi.

Se la persona è incosciente la vittima viene soccorsa sempre sul posto, su un piano rigido (possibilmente a terra) con il corpo allineato (testa, tronco ed arti allineati) ed il torace scoperto.
Occorre aprire le vie aeree tramite manovra di iperestensione della testa, senza mai introdurre le mani all'interno della bocca dell'infortunato.
Valutare la presenza del respiro, mantenendo il capo iperesteso (manovra GAS)
Se il soggetto respira non si dovrà procedere alla rianimazione, ma lo si dovrà mettere in posizione laterale di sicurezza.

Se il soggetto è in arresto respiratorio, di conseguenza cardiaco, viene allertato immediatamente il 112, mentre il personale sanitario presente assiste rapidamente (rianimazione cardiopolmonare RCP) e protegge la persona che in questo momento ha bisogno di cure.

Verifica dei parametri vitali e se necessario si attiva l'utilizzo del DAE.
Il personale Eurolab è formato ed autorizzato all'utilizzo del DAE.

CATENA DELLA SOPRAVVIVENZA

1° ANELLO:

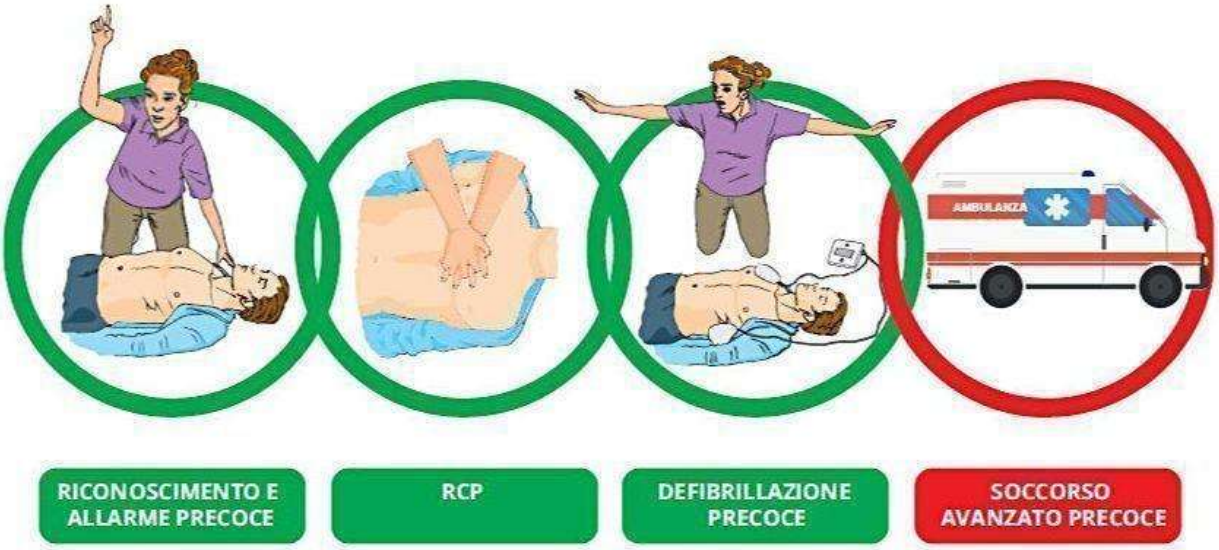
- valutazione della sicurezza ambientale
- riconoscimento precoce dei segni e sintomi dell'arresto cardiaco
- chiamata al 112

2° ANELLO:

- manovre di RCP precoce (massaggio cardiaco e ventilazioni, in attesa dell'arrivo del DAE e dei soccorsi avanzati

3° ANELLO:

- utilizzo del defibrillatore semiautomatico

4° ANELLO:

- arrivo del personale sanitario del sistema di emergenza, intervento del soccorso avanzato (ALS-advanced life support)