



**CASAGIT SALUTE**  
POLIAMBULATORIO APOLLODORO

Carta dei servizi

## INDICE - SERVIZI DEL POLIAMBULATORIO

<b>OGGETTO, SCOPO E APPLICABILITA'</b>	pag. 4
<b>A. <u>Struttura del Poliambulatorio</u></b> (tipologia, sezioni, orari)	pag. 3
<b>B. <u>Le finalità della struttura</u></b>	pag. 4
B1. Politica – Obiettivi	pag. 4
B2. Principi Spiratori	pag. 4
B3. Diritti del paziente	pag. 5
<b>MODALITA' OPERATIVE</b>	pag.5
<b>LABORATORIO</b>	
<b>A. <u>Fase iniziale – Accettazione</u></b>	pag. 5
<b>B. <u>Fase pre analitica – Prelievo</u></b>	pag. 6
B1. Istruzioni modalità del prelievo	pag. 7
B2. Istruzioni primo soccorso	pag. 9
<b>C. <u>Fase analitica - Campione</u></b>	pag. 10
<b>D. <u>Fase postanalitica – Refertazione</u></b>	pag. 13
<b>E. <u>Modalità per la preparazione, lo smaltimento e il trattamento dei campioni</u></b>	pag. 14
<b>F. <u>Servizi accessori allo svolgimento delle analisi cliniche</u></b>	pag. 15
F1. Pulizia e sanificazione	pag. 15
F2. Raccolta smaltimento rifiuti	pag. 15
<b>G. <u>Gestione del personale – Qualifica e attività formativa</u></b>	pag. 16
<b>H. <u>Modalità di valutazione e miglioramento continuo della qualità'</u></b>	pag. 17
<b>RADIOLOGIA</b>	
<b>A. <u>Fase iniziale – Accettazione</u></b>	pag. 17
<b>B. <u>Esecuzione dell'esame radiologico</u></b>	pag. 18
<b>C. <u>Controllo dell'esame radiologico</u></b>	pag. 18
<b>D. <u>Refertazione – Servizi accessori allo svolgimento dell'esame radiologico</u></b>	pag. 19
D1. Pulizia e sanificazione	pag. 19
D2. Raccolta e smaltimento rifiuti	pag. 19
D3. Sicurezza	pag. 19
<b>VISITE SPECIALISTICHE</b>	pag. 19
<b>A. <u>Accettazione</u></b>	pag. 19
<b>B. <u>Elenco visite specialistiche</u></b>	pag. 20
<b>A. <u>Comunicazioni con il paziente – Gestione reclami – Segnalazioni – Verifica soddisfazione del paziente</u></b>	pag. 20
<b>B. <u>Controllo qualità apparecchiature scopo</u></b>	pag. 21
<b>C. <u>Farmaci e soluzioni per l'emergenza</u></b>	pag. 21
<b>D. <u>Strumenti dell'emergenza</u></b>	pag. 21

## **OGGETTO, SCOPO E APPLICABILITA'**

Oggetto del presente documento è definire in sintesi le modalità di gestione e indicare le garanzie che fornisce nell'espletamento dei servizi di seguito illustrati.

Il presente documento è riferito all'attività di:

- LABORATORIO DI ANALISI
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
- VISITE SPECIALISTICHE

## **A. STRUTTURA DEL POLIAMBULATORIO**

La Direzione ha definito le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica le attività svolte del Poliambulatorio.

La struttura organizzativa dell'azienda è rappresentata in modo schematico sull' "Organigramma aziendale nominativo" in allegato. Il documento correla le funzioni ai nomi del personale preposto alla copertura degli incarichi.

La struttura si sviluppa su un unico livello dove sono ubicati gli uffici della Direzione, l'Amministrazione, l'accettazione con tre postazioni, l'area "laboratorio", l'area "diagnostica per immagini" e l'area studi medici.

Nella predisposizione dei locali si è posta particolare cura all'abbattimento delle barriere architettoniche e all'esigenza di definire percorsi agevoli per l'utenza in riferimento alle aree/locali da quest'ultima praticabili, tenendo anche presente le disposizioni di legge sulla "privacy".

Il Poliambulatorio è operante dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30 e il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

Nei suddetti orari è possibile ottenere informazioni, effettuare prenotazioni, sottoporsi a prelievi, ritirare i referti, eseguire esami di Diagnostica per immagini (radiografie, ecografie e Moc) e sottoporsi a visite specialistiche.

All'interno della struttura sono a disposizione degli utenti i servizi igienici, anche per portatori di handicap.

La struttura è dotata di un apposito piano di emergenza ed evacuazione redatto da tecnico abilitato ottemperanza alla normativa sulla "sicurezza".

All'interno della struttura è rigorosamente vietato fumare.

Il Laboratorio è strutturato nelle seguenti branche di diagnostica clinica (sezioni/reparti):

- LABORATORIO GENERALE
- CHIMICA CLINICA
- MICROBIOLOGIA

Il Poliambulatorio adotta la Carta dei Servizi al fine di fornire all'utenza informazioni sui servizi resi per soddisfare al meglio le aspettative degli stessi.

## **B. LE FINALITA' DELLA STRUTTURA**

### **B1. Obiettivi**

Il Poliambulatorio ha come obiettivo principale la completa soddisfazione dei propri Clienti, e come finalità prioritaria il contribuire al miglioramento della salute della collettività.

### **B2. Principi**

L'attività svolta nel Poliambulatorio tiene fermamente conto dei seguenti inderogabili principi:

#### Eguaglianza

I rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti. In nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti

#### Imparzialità

Gli operatori del Poliambulatorio mantengono comportamenti ispirati a criteri di massima obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

#### Continuità

Il Poliambulatorio assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro. L'intera Struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

#### Diritto di scelta

L'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi del Poliambulatorio dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

#### Partecipazione

L'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.

#### Efficienza ed efficacia

Il Poliambulatorio ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.

#### Garanzia sulla privacy

Tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari.

#### Soddisfazione del paziente

Il paziente assistito dal Poliambulatorio viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta e deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve. La qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione sanitaria, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

### **B3. Diritti del paziente**

Nel Poliambulatorio si garantisce al paziente la tutela dei seguenti diritti:



- di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni, da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso.
- di ottenere dal Poliambulatorio informazioni relative alle caratteristiche della struttura sanitaria, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Contestualmente alla prenotazione telefonica il Poliambulatorio può fornire informazioni specifiche sugli esami e le modalità di comportamento del paziente in riferimento agli stessi.

## MODALITA' OPERATIVE

### LABORATORIO ANALISI

I Laboratori di Patologia Clinica del Poliambulatorio Casagit Salute sono stati rinnovati sotto il profilo tecnico e dei protocolli di indagine e sono in grado di svolgere un servizio diagnostico rapido e preciso rivolto a :

- 1) pazienti assicurati
- 2) pazienti privati

Gli esami di laboratorio vengono svolti da personale medico-biologico di grande esperienza e provata competenza, utilizzando strumentazioni nuove e aggiornate, tecnologie avanzate e un sofisticato sistema di elaborazione, archivio e trasmissione dati.

Aree tecniche di diagnosi clinica

- Allergologia
- Andrologia
- Biochimica generale
- Biologia molecolare
- Citologia
- Ematologia e coagulazione
- Endocrinologia clinica
- Farmacologia e tossicologia
- Genetica Medica
- Immunologia e sierologia
- Microbiologia, virologia e parassitologia
- Oncologia e marcatori tumorali

### Linea diretta con lo Staff

Il Laboratorio è condotto e supervisionato da un gruppo di specialisti che sono attivamente e quotidianamente coinvolti nel controllo di qualità degli esami di laboratorio (controlli interni ed esterni VEQ). Il nostro personale specializzato è disponibile per confronti con pazienti, medici interni ed esterni per informazioni e interpretazioni concernenti particolari metodologie di indagine attraverso:

- Numero di telefono: 0683751011
- Posta elettronica : [labapollodoro@casagitsalute.it](mailto:labapollodoro@casagitsalute.it)

### Servizi per medici curanti e persone assistite

#### Servizio "VALORI D'ALLARME"

Tutti i valori critici e le concentrazioni largamente al di sotto o al di sopra dei valori normali vengono confermati attraverso la ripetizione del dosaggio, sono evidenziati nella risposta e vengono comunicate prima possibile al paziente e/o al medico curante.

### **Refertazione rapida**

Per la maggior parte dei test la consegna dei referti avviene entro poche ore dal ricevimento dei campioni. La conferma dei risultati iniziali potrebbe richiedere giorni aggiuntivi di lavorazione nel caso di anticorpi HIV o marker epatici per consentire l'esecuzione del test di conferma.

### **Tempi per la conservazione dei campioni**

I campioni biologici vengono conservati presso il Laboratorio del Poliambulatorio Casagit Salute per un mese successivo alla consegna del referto. Questo può consentire (se sufficiente la quantità di campione biologico) la richiesta di test addizionali o, se necessario, la ripetizione del dosaggio d'interesse.

### **Ripetizione dei dosaggi**

La ripetizione dei dosaggi sullo stesso campione viene effettuata di routine in caso di valori anormali e senza costi aggiuntivi.

### **Consegna referti**

I referti vengono consegnati direttamente alla Segreteria del Poliambulatorio per il successivo ritiro da parte del paziente ed eventualmente, se richiesto, anche in copia ai Curanti del Poliambulatorio. E' prevista l'attivazione del servizio "Referto on-line" su richiesta del paziente.

### **Servizio Fast-Test**

Elenco delle indagini che attualmente il laboratorio del Poliambulatorio è in grado di eseguire nella mattinata (prelievo entro le ore 09:00 risposta entro le ore 15:00).

- 1) EMOCROMO CON FORMULA
- 2) SIDEREMIA
- 3) AZOTEMIA
- 4) GLICEMIA
- 5) CURVA DA CARICO DI GLUCOSIO
- 6) URICEMIA
- 7) VES
- 8) CREATININEMIA
- 9) SODIO
- 10) POTASSIO
- 11) CLORO
- 12) CALCIO
- 13) CALCIO IONIZZATO
- 14) FORFORO
- 15) MAGNESIO
- 16) TEMPO DI PROTROMBINA
- 17) PTT
- 18) FIBRINOGENO
- 19) BILIRUBINA TOTALE E DIRETTA
- 20) TRANSAMINASI
- 21) GAMMA GT



- 22) COLINESTERASI
- 23) FOSFATASI ALCALINA
- 24) PROTEINE TOTALI
- 25) COLESTEROLO TOTALE
- 26) COLESTEROLO HDL
- 27) COLESTEROLO LDL
- 28) TRIGLICERIDI
- 29) AMILASI
- 30) LIPASI
- 31) ALBUMINA
- 32) CPK
- 33) LDH
- 34) TSH
- 35) FT3
- 36) FT4
- 37) PSA TOTALE
- 38) PSA LIBERO
- 39) HBSAG
- 40) HCV
- 41) RICERCA SANGUE OCCULTO
- 42) ESAME URINE STANDARD

### **Controlli di Qualità**

#### **Controlli di qualità intra e interlaboratorio**

I Medici che utilizzeranno il Laboratorio di Patologia Clinica e Microbiologia del Poliambulatorio Casagit Salute, potranno constatare il raffronto sulla qualità delle metodiche utilizzate attraverso il quotidiano rapporto con i responsabili. Gli addetti al Laboratorio Analisi sono disponibili per controllare metodiche, verificare curve standard, fare casistiche per valori normali, coordinarsi con altri specialisti per i controlli di qualità programmati. La qualità del Laboratorio nasce da una serie di procedure operative affinché siano uniformati e correttamente eseguiti prelievo, conservazione e trattamento campioni.

#### **ORARIO DEI PRELIEVI**

I prelievi ai pazienti vengono eseguiti tutte le mattine dal personale addetto dalle ore 07:30 alle ore 10:00.

Servizi per ambulatori specialistici e pazienti esterni

Il Laboratorio di Patologia Clinica e Microbiologia del Poliambulatorio Casagit Salute è altamente qualificato per le indagini di biochimica generale, ematologia, coagulazione, immunoenzimatica, seminologia, genetica medica, citologia, microbiologia e virologia.

#### **INDAGINI PARTICOLARI**

Per quanto concerne i prelievi relativi ai servizi di Seminologia e Genetica Medica è obbligatoria una prenotazione telefonica.



## **RADIOLOGIA**

### **A. FASE INIZIALE - ACCETTAZIONE**

L'accettazione si avvia con l'identificazione del cliente che eventualmente esibisce all' Accettazione la richiesta o l'impegnativa del Medico riportante gli esami da effettuare

Il Personale dell' Accettazione quindi inserisce nel programma informatico i dati necessari per l'identificazione del paziente e per la fatturazione. Inserisce quindi i codici interni degli esami da effettuare e il programma informatico assegna automaticamente la descrizione esame, l'importo.

Per ogni esame, infatti, è impostata nel programma gestionale una tabella con indicato:

- codice interno
- descrizione esame
- tariffa esame (anche in relazione a eventuali convenzioni)

All'inserimento di questi dati, il programma gestionale assegna automaticamente il "Codice Paziente". Tale codice consente l'identificazione univoca e la rintracciabilità di ogni singola accettazione.

A fine accettazione è stampata in duplice copia la fattura che riporta tutte le indicazioni riferite al paziente e alla specifica prestazione. Al paziente viene quindi consegnata una copia della fattura ed un foglio con sopra indicato il numero con cui verrà chiamato il paziente. Tale foglio è elaborato dal programma di accettazione e viene automaticamente stampato dopo la fattura.

Contemporaneamente viene consegnato anche un cedolino con l'indicazione della data del ritiro del referto, e la possibilità sullo stesso di delegare altra persona al ritiro degli esami.

Terminata l'accettazione, il paziente si accomoda in sala d'aspetto in attesa di essere chiamato dal Tecnico di Radiologia con il numero a lui attribuito.

### **B. ESAME RADIOLOGICO**

Il Tecnico di radiologia chiama il paziente con il numero a lui attribuito e lo accompagna in sala radiologia. Una volta giunto in sala radiologia al paziente viene chiesta la conferma dei dati anagrafici che vengono quindi inseriti nel programma di gestione delle apparecchiature radiologiche al fine dell'etichettamento delle lastre radiografiche. Al paziente viene anche richiesto il motivo per cui si sottopone all'accertamento onde poter seguire l'esame in modo mirato al problema.

In base al tipo di esame radiologico che il cliente deve effettuare, il Tecnico di Radiologia provvederà far accomodare il cliente presso l'apparecchio radiologico e posizionerà il paziente nel modo più idoneo al tipo di esame. Provvederà quindi, se necessario, e a seconda del tipo di esame, a proteggere il cliente con i grembiuli anti-x .

### **C. CONTROLLO ESAME RADIOLOGICO**

Appena eseguito l'esame, il Tecnico di Radiologia sviluppa la lastra per controllarne il risultato dal punto di vista tecnico e la sottopone al controllo del Radiologo per una prima valutazione. Il Radiologo valuterà se la lastra è idonea per essere refertata.

Nel caso di idoneità della lastra al referto il cliente verrà fatto accomodare ed invitato a ritornare per il ritiro del referto nella data stabilita. Nel caso di non idoneità della lastra al referto, il paziente viene invitato a sottoporsi ad una successiva radiografia dopa che il Radiologo gli avrà spiegato il motivo di tale necessità.

### **D. REFERTAZIONE - SERVIZI ACCESSORI ALLO SVOLGIMENTO DELL'ESAME RADIOLOGICO**

Una volta terminata la sessione di radiologia, il Radiologo provvederà alla refertazione delle lastre dei singoli pazienti. Tutti i referti vengono inseriti e conservati nel programma informatico di refertazione del

Poliambulatorio. Una volta inseriti, i referti vengono stampati dalla Segreteria e riconsegnati al Radiologo per il controllo e la firma. Una volta firmati, i referti assieme alle radiografie, vengono chiusi nella busta pronti per la consegna al paziente.

#### **D1. Pulizia**

La pulizia e sanificazione dei locali e degli apparecchi radiologici è affidata ad un personale Specializzato che provvede giornalmente alla pulizia e sanificazione con appositi prodotti.

#### **D2. Smaltimento rifiuti**

Lo smaltimento dei rifiuti speciale viene eseguito periodicamente dalla ditta specializzata.

#### **D3. Sicurezza**

I locali e le apparecchiature radiologiche sono soggetti al programma di controllo di qualità che viene eseguito dall'esperto qualificato.

Pertanto per tutto ciò che attiene alla sicurezza dei locali e delle apparecchiature si fa riferimento al "Manuale della Radiologia" redatto in base al Decreto Legislativo n. 187/2000 dall'Esperto Qualificato disponibile presso la Sezione di Radiologia.

### **VISITE SPECIALISTICHE**

#### **A. ACCETTAZIONE**

L'accettazione si avvia con l'identificazione del cliente.

Il Personale dell'Accettazione quindi inserisce nel programma informatico i dati necessari per l'identificazione del paziente e per la fatturazione. Inserisce quindi i codici interni della visita da effettuare e il programma informatico assegna automaticamente la descrizione della visita, l'importo. Per ogni visita, infatti, è impostata nel programma gestionale una tabella con indicato:

- codice interno
- descrizione visita
- tariffa visita (anche in relazione a eventuali convenzioni)

All'inserimento di questi dati, il programma gestionale assegna automaticamente il "Codice Paziente". Tale codice consente l'identificazione univoca e la rintracciabilità di ogni singola accettazione.

A fine accettazione è stampata in duplice copia la fattura che riporta tutte le indicazioni riferite al paziente e alla specifica prestazione. Al paziente viene quindi consegnata una copia della fattura ed un foglio con sopra indicato il numero con cui verrà chiamato il paziente. Tale foglio è elaborato dal programma di accettazione e viene automaticamente stampato dopo la fattura. Terminata l'accettazione, il paziente si accomoda in sala d'aspetto in attesa di essere chiamato dal Medico Specialista con il numero a lui attribuito

#### **A. ELENCO VISITE SPECIALISTICHE**

Le Visite specialistiche che si possono effettuare presso il Poliambulatorio sono:

allergologia, anestesia e terapia del dolore, angiologia, cardiologia, chirurgia generale, chirurgia maxillo facciale, chirurgia pediatrica, chirurgia plastica ricostruttiva, chirurgia toracica, chirurgia vascolare, dermatologia e venereologia, diabetologia, ematologia, endocrinologia, gastroenterologia, gerontologia, ginecologia e ostetricia, malattie infettive, medicina interna, medicina del lavoro, medicina legale, medicina dello sport, nefrologia, neurologia, oftalmologia, oncologia, ortopedia, otorinolaringoiatria,

pediatria, pneumologia, psichiatria, reumatologia, scienza della alimentazione, tossicologia, urologia, esami ecografici in genere.

**A. COMUNICAZIONI CON IL PAZIENTE - GESTIONE RECLAMI I SEGNALAZIONI - VERIFICA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE.**

Il Poliambulatorio mantiene con i propri pazienti comunicazioni continue.

Per il paziente il referente del Poliambulatorio è la Segreteria I Accettazione o il Direttore Sanitario a cui può rivolgersi in qualsiasi momento ed ottenere la massima disponibilità.

Il Poliambulatorio garantisce che i dati e le informazioni ricevute dal cliente sono trattati in conformità a quanto disposto dall'attuale normativa sulla tutela della privacy.

La Segreteria I Accettazione consegna al paziente un apposito modulo per la formalizzazione di reclami o spunti di miglioramento qualora non sia pienamente soddisfatto del servizio ricevuto.

Tutti i reclami vengono analizzati dalla Direzione, allo scopo di individuare la causa e decidere circa le azioni correttive da mettere in atto per l'eliminazione di quest'ultima.

In tal caso le azioni correttive decise verranno disposte e comunicate al personale interessato tempestivamente.

Il Poliambulatorio si impegna a dare immediate riscontro ai reclami svolgendo le dovute verifiche e comunicando l'esito al reclamante entro e non oltre cinque giorni dal ricevimento.

Il Poliambulatorio garantisce un'adeguata risposta al paziente anche qualora il reclamo non sia "fondato" a giudizio dell'organizzazione.

Per agevolare il miglioramento dell'organizzazione con specifico riferimento al soddisfacimento delle esigenze dell'utenza, gli utenti che hanno usufruito dei servizi del Poliambulatorio sono invitati a compilare un questionario esprimendo giudizi sullo stesso servizio ricevuto al termine della prestazione.

Le risposte al questionario sono oggetto di elaborazione ai fini statistici e di discussione e analisi in sede di riesame della Direzione.

Sono valutati i risultati positivi e negativi scaturiti dall'analisi dei dati elaborati, nell'ottica di perseguire un processo di miglioramento continua.

**B. CONTROLLO QUALITA' APPARECCHIATURE**

**LO SCOPO**

Il fine del controllo di qualità delle apparecchiature del Poliambulatorio è quello di garantire la massima sicurezza ed affidabilità delle apparecchiature sia dal punto di vista della sicurezza fisica delle persone che dal punto di vista dell'esattezza degli esami.

**C. FARMACI E SOLUZIONI PERL'EMERGENZA**

FARMACO	SCADENZA	CONTROLLO	UTILIZZO
Atropina 0,5 mg/l ml 5 fiale			
Adrenalina 0,5 mg/l ml 5 fiale			



Nifedidor 2% gocce
Catapresan 150 ug/ml 5 fiale
Bentelan 4 mg/2ml 3 fiale
Ventolyn 100mcg spray
Lasix 2 ml 5 fiale
Valium 10 mg/2 ml 3 fiale
Efedrina
Lidocaina 200mg/10ml 5 fiale
Carvasin 5 mg – 50 compresse
Aminomal 10ml – 3 fiale
Sodio bicarbonato 1mEq/ml
Soluzione fisiologica
Sodio cloruro 10 ml 2 fiale
Glucosio 10% 500ml

#### D. STRUMENTI DELL'EMERGENZA

STRUMENTI	CONTROLLO	UTILIZZO
Laccio emostatico		
Agocannule		
Siringhe monouso		
Fonendoscopio		
Sfigomanometro		
Cannule orofaringee		
Maschera facciale		
Pallone autogonfiabile adulti		
Pallone autogonfiabile pediatrico		
Apribocca		
Bombole ossigeno n. 2		
Apparato di erogazione		
Microperfusori monouso		
Deflussori per soluzioni perfusionali		