

CARTA DEI SERVIZI

DIAGNOSTIC CENTER LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE SRL

SEDE LEGALE ED OPERATIVA: VIA INDIPENDENZA N.29 – SANTERAMO IN COLLE (BA)

La presente guida ha lo scopo di semplificare le informazioni tecnico operative necessarie all'utilizzo dei servizi offerti dal ns. Laboratorio.

Desideriamo comunque ringraziarVi per aver scelto la ns. struttura e Vi segnaliamo che per ogni e qualsiasi segnalazione potete contattare:

Amministratore: dott. Antonio Vaira
Responsabile Laboratorio – Dott.ssa Digiorgio Vita Maria
Responsabile Gestione Qualità – Dott.ssa Vaira Daniela
Coordinatore Accettazione – Fiorentino Pasqua

La presente GUIDA è proprietà riservata del Laboratorio DIAGNOSTIC CENTER SRL; ogni riproduzione e divulgazione, anche parziale deve essere autorizzata dal legale rappresentante.

Redazione e Controllo
RGQ

Approvazione
DIR

La Guida dei servizi rappresenta una mappa aggiornata di tutti i servizi, orari e prestazioni effettuate dal Laboratorio, riporta gli impegni che sono stati assunti per il miglioramento della qualità dei servizi e infine, le azioni e gli strumenti che il Laboratorio ha realizzato per garantire la tutela dei diritti e favorire la partecipazione dei nostri Clienti in una logica costante di professionalità e, soprattutto, di solidarietà umana.

La GUIDA dei SERVIZI rappresenta quindi il nostro nuovo strumento dinamico di comunicazione ed interazione con i Clienti ed è espressione della volontà di Noi tutti del Laboratorio della sempre maggiore attenzione riservata al dialogo ed alla soddisfazione delle aspettative dei nostri Utenti.

SEZIONI

SEZIONE PRIMA

- PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
- POLITICA DELLA QUALITÀ
- PRINCIPI FONDAMENTALI

SEZIONE SECONDA

- RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE
- INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

SEZIONE TERZA

- STANDARD DI QUALITÀ
- OBIETTIVI

SEZIONE QUARTA

- MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
- RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI
- ASSISTENZA ALL'UTENZA
- PROTOCOLLO COVID-19

ALLEGATI

ALL-01-GS ELENCO PRESTAZIONI

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Ragione sociale: DIAGNOSTIC CENTER S.R.L.

Indirizzo: via dell'Indipendenza, 29 Santeramo in Colle (BA)

Telefono: 080-3037916 / 080-3030707

Attualmente il Diagnostic Center svolge analisi di laboratorio ed in particolare effettua indagini di:

- chimica clinica – ematologia - coagulazione (Laboratorio generale di base);
- autoimmunità
- allergologia
- immunometria
- microbiologia
- virologia
- intolleranze alimentari
- test funzionali (Breath test H2 Lattosio, Lattulosio, Glucosio), (Breath test HP)
- Covid-19
- Biologia molecolare (settore X Plus)

Il laboratorio nasce in via Bellini con autorizzazione n. 15947 del 20/12/1979 rilasciata al Dott. Biagio Favoino e successivamente trasferita alla Società DIAGNOSTIC CENTER con autorizzazione n. 420 del 28/05/1981. Trasferito nell'attuale sede in via dell'Indipendenza n. 29 con protocollo n. 4994 del 11/06/84. Attualmente accreditato provvisoriamente presso la ASL BA.

La struttura si estende su una superficie di circa 300 mq ed è composta da diversi ambienti con superfici lavabili e pavimentazioni idonea ad una efficace decontaminazione da agenti biologici e/o chimici separati da strutture amovibili; è dotata di impianto di condizionamento del microclima termico. Dotato delle più moderne attrezzature tecnico-scientifiche che forniscono risultati sottoposti a controlli di qualità esterni ed interni, si presenta come centro di riferimento per l'effettuazione di esami di laboratorio nella zona.

La struttura possiede i requisiti strutturali ambientali, gli arredi e le attrezzature per una tipologia di laboratorio generale di base e **specialistico**. Le attività sono supportate dal sistema semi-informativo e informatico. L'équipe di lavoro è commisurata al carico di prestazioni richieste.

Il Centro è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di:

- *Protezione antisismica
- *Protezione antincendio
- *Sicurezza elettrica e continuità elettrica
- *Sicurezza antinfortunistica
- *Igiene dei luoghi di lavoro
- *Smaltimento rifiuti

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Politica della Qualità, di seguito riportata, documento di fondamentale importanza per dare visibilità su come il Laboratorio intenda vivere la Qualità al proprio interno, è affissa in laboratorio a disposizione dell'utenza e condivisa con il personale aziendale.

La Direzione ha individuato nella applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e nel suo continuo miglioramento la leva strategica con la quale affrontare le sfide del mercato e lo strumento per assicurare livelli di conformità dei servizi di diagnostica medica di laboratorio e quindi di soddisfazione della clientela, sempre più elevati.

A tal fine, la Direzione del DIAGNOSTIC CENTER si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- *Fornire servizi conformi ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed a quelli di Legge nell'ottica del miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ;*
- *Sensibilizzare le risorse umane sull'importanza della soddisfazione dei propri utenti quale plus competitivo e coinvolgerli sugli obiettivi per la qualità ed i risultati raggiunti al fine di renderli consapevoli dell'importanza del loro ruolo nell'organizzazione;*
- *Mantenere attivo un sistema organizzativo che assicuri il monitoraggio costante delle prestazioni mediante controlli di qualità interni ed attraverso la partecipazione a programmi di Verifica Esterna della Qualità;*
- *Prevenire le non conformità che possono causare disservizi alla clientela;*
- *Rilevare ed esaminare le cause delle non conformità occorse ed attuare idonee azioni risolutive;*
- *Garantire l'efficienza delle attrezzature scientifiche e quando necessario il loro rinnovo;*
- *Mantenere aggiornato il personale in modo da metterlo nelle condizioni di svolgere al meglio, con competenza e consapevolezza, il proprio lavoro;*
- *Misurare continuamente i livelli di soddisfazione della clientela e le esigenze della stessa, considerando tali informazioni come impulsi fondamentali per avviare programmi di miglioramento delle attività svolte;*

L'efficace realizzazione della Politica della Qualità sarà assicurata attraverso la definizione formale della struttura organizzativa adottata, con particolare riferimento all'attribuzione delle responsabilità assegnate non solo per le attività operative ordinarie, ma anche per la prevenzione, l'identificazione, la registrazione e la correzione di ogni e qualsiasi Non Conformità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute

L'assistito che si rivolge al nostro Laboratorio viene visto nella doppia veste di:

- **utente** in quanto fruitore di un servizio pubblico organizzato mediante il Servizio Sanitario Nazionale;
- **cliente** in quanto ha riposto la sua fiducia nel Ns. Laboratorio.

Il Laboratorio DIAGNOSTIC CENTER si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

Eguaglianza dei diritti dei nostri Utenti senza alcuna discriminazione sociale, politica e religiosa.

Imparzialità

I comportamenti verso i cittadini devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Continuità nell'erogazione dei servizi, i quali devono essere regolari e senza interruzioni attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti il cittadino ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Fluidità dell'informazione

A tutti i Clienti-Utenti è garantito il massimo delle informazioni circa i servizi erogati sia prima che durante e dopo l'erogazione degli stessi

Gestione del reclamo

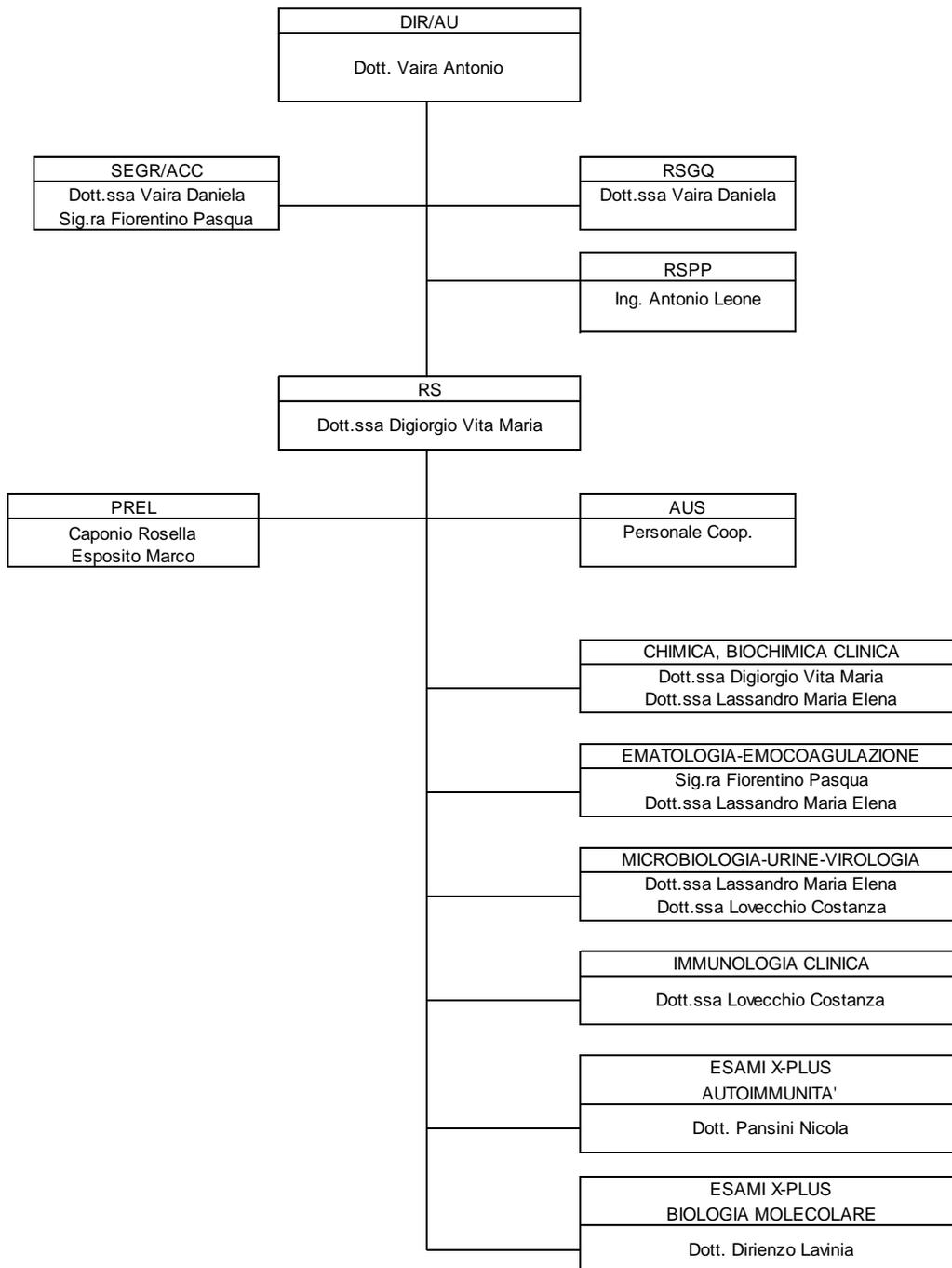
Attraverso l'introduzione dei principi del marketing interattivo viene data la possibilità a tutti i Clienti-Utenti di segnalare eventuali discrepanze ed offrire contributi costruttivi per il miglioramento dei servizi.

SEZIONE SECONDA

RESPONSABILITÀ DEL NS. PERSONALE

Sono di seguito tracciate le principali responsabilità del ns. personale:

Posizione	Responsabile
Amministratore	Dott. Antonio Vaira
Direzione	Dott.ssa Digiorgio Vita Maria Dott.ssa Vaira Daniela
Responsabile Laboratorio	Dott.ssa Digiorgio Vita Maria
Responsabile Gestione qualità	Dott.ssa Vaira Daniela



Diagnostic Center Laboratorio di Analisi Cliniche SRL

Carta dei Servizi

INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI

Il Laboratorio assicura a tutta l'utenza, l'esecuzione degli esami riportati nell'allegato 1 della Guida dei Servizi.

Gli esami segnalati nella voce cod. nomenclatore con N.P. "non prescrivibile" nell'elenco prestazioni, non risultano nel Nomenclatore Nazionale delle Prestazioni Ambulatoriali e pertanto possono essere eseguiti solo con accollo in proprio degli oneri economici.

Nel campo note dell'elenco prestazioni può essere segnalata la presenza di un'istruzione di raccolta specifica.

Gli esami indicati nel campo note con la dicitura "service" attualmente sono eseguiti presso Centri specializzati e da noi qualificati sulla base dei criteri di Buona Prassi Professionale e Certificazione di Sistema Qualità secondo gli standard ISO 9000.

Per gli analiti eseguiti in service viene registrato al momento dell'accettazione il numero telefonico del paziente per informarlo dell'eventuale modifica dei tempi di refertazione.

Le prestazioni sono eseguibili in regime d'accreditamento con il S.S.N. su proposta del Medico di Famiglia. La proposta dovrà essere redatta su apposito modulo - Ricettario - o - Richiesta d'Esami.

I referti potranno essere ritirati ogni giorno presso la stessa segreteria del laboratorio negli orari sottoindicati:

ORARI DEL LABORATORIO

GIORNI	ORARIO DI FUNZIONAMENTO DEL LABORATORIO	ORARIO ACCETTAZIONE PRELIEVI	ORARIO RITIRO REFERTI
LUN.	7:30-13:00 15:00-17:00	7:30-09:30	11:00-12:00 15:00-17:00
MAR.	7:30-13:00 15:00-17:00	7:30-09:30	11:00-12:00 15:00-17:00
MER.	7:30-13:00 15:00-17:00	7:30-09:30	11:00-12:00 15:00-17:00
GIOV.	7:30-13:00 15:00-17:00	7:30-09:30	11:00-12:00 15:00-17:00
VEN.	7:30-13:00 15:00-17:00	7:30-09:30	11:00-12:00 15:00-17:00
SAB.	7:30-13:00	7:30-09:30	9:00-10:00

Durante il colloquio di prenotazione, necessario per usufruire delle prestazioni del laboratorio in convenzione al Servizio Sanitario Nazionale, saranno fornite all'utente tutte le informazioni affinché l'impegnativa risulti compilata correttamente nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguata preparazione al prelievo. Sono disponibili moduli di istruzione specifiche per esami che richiedono modalità di esecuzione raccolta, conservazione e trasporto particolari.

Prima di accedere all'area prelievi/consegna campioni biologici, l'utente dovrà regolarizzare tutti gli aspetti burocratici e amministrativi presso la segreteria accettazione. Questi consistono in:

- Verifica di correttezza della ricetta
- Pagamento del ticket o verifica dell'eventuale titolo di esenzione
- Pagamento della prestazione in caso di prestazione non contemplata nel Tariffario S.S.N. o Regionale

Per conoscere il costo dell'esame ci si può rivolgere direttamente all'ufficio accettazione.

È possibile richiedere il prelievo a domicilio contattando la segreteria per concordare giorni ed orario. I risultati, dovranno essere obbligatoriamente ritirati entro i trenta giorni successivi alla data della refertazione per evitare, come previsto dalla legge, l'addebito dell'intero importo della prestazione erogata.

La Segreteria Accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni relativamente alle modalità di accesso ed alle condizioni dei servizi offerti.

I referti non possono essere letti al telefono.

È possibile, previo consenso, trasmettere via mail i referti agli utenti e/o comunicarli ai medici indicati dagli utenti stessi garantendo la riservatezza dei dati stessi.

La maggior parte degli esami eseguiti dal Laboratorio vengono consegnati entro 1 giorno; al momento del prelievo viene comunque rilasciato un ticket con la data del ritiro; su specifica richiesta per urgenze particolari, gli esami possono essere ritirati in giornata (Esempio: Emocromo, Test di gravidanza, Beta-HCG, Es. Urine, ecc.). Il personale dell'accettazione e la direzione del laboratorio sono comunque a disposizione dei pazienti per qualsiasi informazione o dubbio inerente alla tipologia delle prestazioni erogate.

Sono disponibili agli utenti informazioni sulle prestazioni erogate dal laboratorio e informazioni di carattere generale collegandosi al sito web <http://www.diagnostic-center.it>. È possibile comunicare con il laboratorio per telefono al numero 080.3037916 o per mail all'indirizzo info@diagnostic-center.it.

SEZIONE TERZA**STANDARD DI QUALITÀ**

Il laboratorio ha individuato in base ai fattori di qualità indicati nella tabella sottostante i rispettivi indicatori e standard di qualità:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE DI ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTI	ESISTENZA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA DI UNA RISORSA DEDICATA AL RILASCIO DI INFORMAZIONI IN ACCETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• PER IL 100% DEI CASI E' ASSICURATA LA PRESENZA DELLA RISORSA IN ACCETTAZIONE• TEMPO MASSIMO DI ATTESA 10 MINUTI
COMFORT DELLA SALA DI ATTESA	ESISTENZA DI POSTI A SEDERE SUFFICIENTI PER IL NUMERO MASSIMO DI PRESTAZIONI EROGABILI NEL PERIODO TEMPORALE DI UN'ORA	LA SALA DI ATTESA CONTIENE POSTI A SEDERE PER TUTTI I PAZIENTI IN ATTESA
SEMPLICITÀ DELLA PROCEDURA DI PRESENTAZIONE RECLAMI	ESISTENZA ALL'INTERNO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI DI INDICAZIONI A RIGUARDO LA REDAZIONE DI UN RECLAMO ESISTENZA MODULO RECLAMI	SONO SEMPRE DISPONIBILI IN ACCETTAZIONE I MODULI PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI E SONO RISPETTATI I TEMPI E LE MODALITÀ PREVISTE PER LA GESTIONE RECLAMI

Gli standard sopra elencati sono verificati e quindi aggiornati attraverso la raccolta da parte del Responsabile Gestione Qualità dei Questionari di Valutazione.

Nel caso in cui, si dovessero riscontrare degli scostamenti rispetto agli standard prefissati, sarà cura del Responsabile Gestione Qualità richiamare il Responsabile del Settore risultato inefficiente al fine di analizzare le cause di tali Non Conformità e per ultimo aggiornare gli standard alla luce delle Azioni Correttive eventualmente intraprese.

Il Laboratorio garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni da esso erogate:

- *Riservatezza e rispetto* del Cliente durante l'esecuzione delle prestazioni sanitarie
- *Personalizzazione dell'assistenza*
- *Completezza dell'informazione*

Il Laboratorio si impegna a migliorare i servizi offerti mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della nostra clientela relative alla gestione dell'accettazione
- Aggiornare la formazione del nostro personale non solo relativamente alla Buona Prassi Professionale, ma anche al miglioramento delle capacità relazionali con i Clienti
- Raccogliere ed analizzare i Questionari di Valutazione al fine di organizzare la nostra struttura ponendo in primo piano i bisogni del Cliente.

È impegno della struttura assicurare alla nostra utenza, attraverso il giornaliero contributo diagnostico, il necessario supporto alle attività di prevenzione, diagnosi e monitoraggio della salute.

OBIETTIVI

Per il miglioramento delle prestazioni offerte, il laboratorio ha pianificato le seguenti attività:

- Potenziamento e miglioramento delle prestazioni diagnostiche di laboratorio con maggiore focalizzazione su specificità, sensibilità, precisione, accuratezza, predittività per portare valore aggiunto nella condivisione dei percorsi diagnostici terapeutici assistenziali (PDTA)
- Consolidamento delle prestazioni di laboratorio su un'unica piattaforma analitica, composta da uno o più analizzatori di ultima generazione gestiti in modo completamente automatizzato ed unitario
- Integrazione delle fasi pre-analitica, analitica e post analitica a vari livelli di automazione funzionali alla struttura e alla organizzazione
- Riduzione del numero di provette da utilizzare per gli analiti richiesti e della quantità di sangue necessaria per l'esecuzione dei tests.
- Riduzione dei reflui di produzione e del materiale solido di scarico
- Massima semplificazione della gestione e del percorso del campione e completa tracciabilità ed identificazione dei campioni in tutte le varie fasi del processo
- Ottimizzazione dell'impiego delle risorse, sia umane che strumentali, rispetto alle condizioni esistenti in laboratorio: riduzione delle ore/lavoro necessarie e degli strumenti analitici da gestire, razionalizzazione delle operazioni analitiche, semplificazione dei percorsi e automazione del trattamento dei campioni.
- Collegamento bidirezionale on line al sistema gestionale del laboratorio (LIS)
- Utilizzo di Middleware per la gestione integrata del Laboratorio

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di discrepanze il Cliente può utilizzare il modulo Reclami, messo a disposizione presso la Segreteria Accettazione.

Inoltre, al fine di valutare e monitorare costantemente il grado di soddisfazione dell'utenza e per raccogliere qualunque proposta di miglioramento del servizio offerto è disponibile presso la Segreteria Accettazione il modulo "Scheda Soddisfazione Cliente".

Quest'ultimo compilato in ogni sua parte, dev'essere consegnato al Responsabile Accettazione.

La Direzione mensilmente analizza i reclami essendo responsabile della valutazione della risoluzione di questi ultimi.

La Direzione ha inoltre stabilito in 30 giorni (dalla presentazione di reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione della discrepanza.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Gestione Qualità informare il Cliente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI

Il laboratorio rispetta quanto previsto dal Reg.UE 679/2016 sul trattamento dei dati personali.

Il laboratorio nello svolgimento della propria attività effettua il trattamento dei dati mediante strumenti manuali, informatici, con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli o comunicarli a terzi estranei non autorizzati.

Il laboratorio adotta soluzioni tecnologiche (es: backup, antivirus, firewall, password, ecc.) atte a prevenire la perdita, il danneggiamento o la diffusione involontaria dei dati del Cliente.

Ogni utente, per avere accesso al servizio offerto da questo laboratorio, deve, a seguito ricevimento informativa da parte del laboratorio, manifestare il consenso al trattamento dei suoi dati personali e particolari/sensibili ai sensi del Reg.UE 679/2016, con un'unica dichiarazione per iscritto o oralmente (in tal caso il consenso è documentato, anziché con atto scritto dell'interessato, con annotazione del laboratorio su gestionale aziendale). Alcune prestazioni devono essere eseguite solo a seguito di consenso scritto (consenso informato) come disciplinato dalla Legge 05/06/1990 n.135 in materia di AIDS o per accertamenti sull'uso di sostanze stupefacenti e psicotrope o sull'uso di alcol.

Il Laboratorio mette a disposizione l'informativa anche in laboratorio:

Informativa ex art.13-14 Reg.to UE 679/2016 sulla protezione dei dati personali

Gentile Signore/a,

ai sensi del Reg.to UE 679/2016 sulla protezione dei dati personali, il trattamento delle informazioni che La riguardano, sarà improntato ai principi di liceità, correttezza e trasparenza, tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

In particolare, i *dati personali* che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso esplicito dell'interessato.

Il consenso deve essere prestato liberamente solo dopo aver letto e compreso i contenuti dell'informativa.

Per *trattamento* si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Ai sensi dell'articolo 13-14 del predetto Regolamento, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

1. Il titolare del trattamento è Diagnostic Center Laboratorio di Analisi Cliniche Srl con sede

Santeramo in Colle (BA) alla via Indipendenza n.29 CAP 70029, con PIVA: 02402880724, nella figura del suo legale rappresentante; è possibile comunicare con il Titolare personalmente in sede, via telefono/fax (080.3037916 - 3030707) e via mail (info@diagnostic-center.it).

2. Il Titolare mette a disposizione degli interessati e delle autorità di controllo, un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) per qualsiasi informazione o comunicazione ufficiale volesse farci il cui punto di contatto è n.damiani@operaprofessionisti.it
3. Il trattamento a cui sono sottoposti i dati oggetto dell'informativa, è finalizzato alla erogazione, da parte del Titolare, di prestazioni sanitarie (analisi chimico cliniche di campioni biologici); informazioni accessorie sono oggetto di trattamento per finalità legate agli adempimenti di natura fiscale. Il trattamento è effettuato sulla base del consenso prestato dall'interessato per adempiere alla sua richiesta.
4. I Vostri dati personali sono comunicati, nei limiti strettamente pertinenti e connesse alle finalità di cui al punto 3., a soggetti che possono accedervi in forza a disposizioni di legge e/o regolamenti nei limiti previsti dalla stessa (es: Autorità giudiziaria), a soggetti che hanno necessità di accedervi per finalità ausiliarie al rapporto esistente tra la Ns società e Voi (es: corrieri/spedizionieri), a consulenti e/o società incaricate di svolgere attività strumentali o complementari per nostro conto (es: laboratori di analisi, consulente fiscale e del lavoro, legale). Per conoscere la lista dei soggetti cui possono essere comunicati i dati in oggetto, ci si può rivolgere al Titolare di cui al punto 1.. I Vs dati sono trattati da responsabili o incaricati nominati dal Titolare per l'espletamento dei compiti loro assegnati. I dati idonei a rivelare lo stato di salute non sono diffusi. Non è previsto il trasferimento dei dati in un paese terzo extra-UE o ad organizzazioni internazionali. È previsto che i Vostri dati possono essere comunicati al Medico curante e/o al Medico di Medicina Generale e/o al Pediatra di Libera Scelta da Voi indicato nelle modalità *on-line* previo Vostro specifico consenso scritto; è possibile, inoltre, previo consenso scritto (una tantum), trasmettere, su Vostra richiesta, l'invio per mail del referto al Vostro indirizzo mail (o altro da Voi indicato) per consentire una più immediata disponibilità delle informazioni sul Vostro stato di salute.
5. Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti cartacei ed informatici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse ed in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Non si effettuano elaborazioni volte alla profilazione dell'interessato. La conservazione è legata principalmente ad aspetti medico legali per cui la stessa è determinata in 10 anni.
6. In ogni momento Lei potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento richiedendo l'accesso ai dati personali, la loro rettifica, la loro cancellazione, la limitazione del trattamento, di opporsi al trattamento o di revocare il consenso se non strumentale per adempiere ad un obbligo legale. Lei ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali ed altre informazioni. Ha inoltre il diritto di proporre un reclamo all'Autorità di Controllo (Garante della Privacy).
7. Il conferimento dei dati è obbligatorio al fine della erogazione delle prestazioni sanitarie richieste e dell'espletamento degli adempimenti di legge ad essa connessi. L'eventuale rifiuto a fornire tali dati comporta l'impossibilità di accedere alle prestazioni erogate da Diagnostic Center Laboratorio di Analisi Cliniche Srl. Il servizio di refertazione via mail ai Medici da Voi indicati o a Voi stessi è facoltativo ed in aggiunta alla refertazione scritta sempre nelle disponibilità dell'utente; è Vostra facoltà richiedere che i referti non siano più soggetti a trasmissione *on-line*.

ASSISTENZA ALL'UTENTE

L'assistenza all'Utente si divide in:

- Assistenza sulle modalità di raccolta e trasporto del campione biologico e preparazione al prelievo
- Assistenza sulla preparazione al prelievo
- Assistenza sul ritiro e commento del referto

Prelievo di sangue venoso

- Non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima del prelievo.

- Osservare un digiuno di almeno 8 ore prima del prelievo (fino a 12 ore in caso debbano essere valutati parametri come colesterolo e trigliceridi), evitando anche caffè, thè, latte o altre bevande, fatta eccezione per l'acqua naturale in quantità moderata al mattino.
- Non sostenere sforzi fisici intensi nelle 12 ore prima del prelievo.
- Non fumare nel periodo di tempo intercorrente tra il risveglio e l'effettuazione del prelievo.
- Non assumere alcool nelle 12 ore precedenti il prelievo
- E' preferibile non assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo ad eccezione di prescrizione obbligatoria o assoluta necessità; nei casi suddetti segnalare il tipo di farmaco assunto

Esame chimico fisico e colturale delle urine (Urinocoltura)

- Al mattino lavarsi le mani ed eseguire un'accurata igiene dei genitali utilizzando esclusivamente acqua e sapone e asciugarsi con un panno pulito.
- Non raccogliere il primo getto di urina bensì continuare ad urinare all'interno del contenitore sterile (Mitto Intermedio) che non deve essere toccato all'interno per evitare contaminazioni.
- Richiudere con cura il contenitore e portarlo in Laboratorio nel minor tempo possibile (**SCRIVERE NOME E COGNOME DEL PAZIENTE**).
- Qualora le urine non vengano recapitate in laboratorio subito è necessario conservarle in frigorifero.
- È consigliabile effettuare l'esame colturale (Urinocoltura) quando non sono in corso terapie antibiotiche o che siano sospese almeno da 1 settimana; se il medico curante ritiene necessario effettuare l'esame si prega di informare il Laboratorio.

Raccolta delle Urine delle 24 ore

Al risveglio **NON RACCOGLIERE** le prime urine, ma buttarle e segnare l'ora .

Raccogliere poi tutta la quantità di urina emessa durante tutto l'arco di tempo della giornata e della notte seguenti; l'ultimo campione deve essere raccolto il mattino successivo a quello di inizio della raccolta, alla stessa ora in cui è stata buttata la prima urina.

La raccolta delle urine delle 24 ore prevede l'uso di un contenitore graduato reperibile in farmacia.

Successivamente trasferire una parte della raccolta delle urine delle 24 ore in un contenitore sterile standard avendo cura di segnare e comunicare la quantità (diuresi) delle urine.

Ricerca del sangue occulto nelle feci

La ricerca si effettua su un campione di feci del mattino. Vanno raccolti tre campioni di feci anche nella stessa giornata.

1. Munirsi di un recipiente sterile per la raccolta delle feci munito di un cucchiaino interno (**SCRIVERE NOME E COGNOME DEL PAZIENTE**)
2. Non mescolare le feci con le urine
3. Raccogliere con il cucchiaino del vasetto più campioni sulla superficie delle feci emesse su una superficie asciutta (vaso di raccolta, catino, carta igienica. ecc.) ed in punti diversi (3 o 4) sino a riempire metà circa del recipiente
4. Portare in Laboratorio entro alcune ore. In caso di raccolta di più campioni da esaminare (di solito n°3) si possono conservare a casa in frigo od in luogo fresco, così da portarli in Laboratorio contemporaneamente.

I campioni devono pervenire all'Ambulatorio Prelievi entro e non oltre l'orario di chiusura dell'Ambulatorio. Per la raccolta utilizzare solo gli appositi contenitori

Clearance della creatinina, Microalbuminuria, Conta di Addis

CLEARANCE DELLA CREATININA:

Raccogliere le urine secondo le modalità indicate per la raccolta delle 24 ore e recarsi con le stesse in laboratorio

MICROALBUMINURIA:

Per l'esatta esecuzione del test deve essere raccolta la prima urina della mattina immediatamente dopo il risveglio, poiché l'attività fisica può alterare i dati ottenuti

CONTA DI ADDIS: Materiale per la raccolta: contenitore in plastica per le urine (tipo quello 24 ore)

Modalità di raccolta: Alle ore 8 il paziente urina svuotando completamente la vescica e getta l'urina. Da questo momento e per le 3 ore successive, il paziente non deve urinare, raccoglie nei tre bicchieri, tutte le urine emesse allo scadere delle 3 ore. **TRE ORE DI RACCOLTA URINARIA:**

- Primo Bicchiere (1) - Inizio minzione
- Secondo Bicchiere (2): Minzione Intermedia
- Terzo Bicchiere (3): Fine Minzione

Esame Colturale dell'espettorato – Tampone Faringeo

ESAME COLTURALE DELL'ESPETTORATO:

- Procurarsi un barattolo ad imboccatura larga e trascrivere NOME E COGNOME.
- Raccogliere il campione al mattino a digiuno
- Effettuare una accurata pulizia del cavo orale con risciacqui e gargarismi (può essere utilizzata acqua minerale, meglio naturale. NO COLLUTORI DISINFETTANTI)
- Raccogliere l'espettorato direttamente nel barattolo sterile dopo alcuni colpi di tosse (il materiale deve provenire dalle basse vie aeree ed essere il meno possibile contaminato dalla saliva)
- Richiudere accuratamente il contenitore e portare il campione in Laboratorio entro massimo 2ore.

TAMPONE FARINGEO

- Premere delicatamente la lingua con l'abbassalingua, introdurre il tampone nella parte posteriore della faringe e strofinare leggermente prima sulle tonsille e successivamente sulla mucosa dietro l'ugola e tra i pilastri tonsillari

Tampone Vaginale, Tampone Cervicale, Tampone Uretrale

TAMPONE VAGINALE/CERVICALE

La paziente

- Deve astenersi dai rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame
- Deve aver sospeso la terapia antibiotica e antimicotica da almeno una settimana
- Non deve aver eseguito irrigazioni vaginali nelle 24 ore precedenti l'esame
- Il prelievo può essere eseguito fino a 5 giorni prima del ciclo mestruale e solamente 5 giorni dopo dalla fine del medesimo

TAMPONE URETRALE

La paziente

- Deve astenersi dai rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame
- Deve aver sospeso la terapia antibiotica e antimicotica da almeno una settimana
- Non deve aver eseguito irrigazioni vaginali nelle 24 ore precedenti l'esame
- Il prelievo può essere eseguito fino a 5 giorni prima del ciclo mestruale e solamente 5 giorni dopo dalla fine del medesimo
- Non deve aver urinato nelle 3 ore precedenti

Esame Colturale del liquido seminale (Spermiocoltura), Tampone Uretrale

ESAME COLTURALE DEL LIQUIDO SEMINALE:

- Procurarsi un barattolo sterile con imboccatura larga (per urinocoltura) e trascrivere Nome e Cognome
- Effettuare la raccolta al mattino del giorno in cui verrà consegnato il campione avendo osservato un'astinenza dai rapporti sessuali per i tre giorni precedenti
- Dopo aver urinato lavare con cura mani e pene (retraendo la cute dal glande) con acqua e sapone
- Raccogliere il liquido seminale direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarlo con mani o genitali l'interno e i bordi
- Richiudere con cura il barattolo N.B. se richiesta anche l'urinocoltura seguire prima le istruzioni per l'urinocoltura poi quelle per la spermiocoltura.

TAMPONE URETRALE

Il paziente

- Deve astenersi dai rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame
- Deve aver sospeso la terapia antibiotica e antimicotica da almeno una settimana
- Non deve aver urinato nelle 3 ore precedenti.

PROTOCOLLO COVID-19

Per contrastare il contagio e la diffusione del CoVid-19, il laboratorio ha definito nel documento di Valutazione del Rischio Biologico da Covid-19 delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus covid-19, le misure di prevenzione e protezione adottate dai lavoratori, nonché le regole che fornitori, visitatori ed utenti devono seguire.

Le regole di accesso e le regole da osservare per la permanenza delle persone nel laboratorio, sono sintetizzate nelle informative e cartellonistiche varie affisse in laboratorio. Sono a disposizione degli utenti gel mani disinfettanti e su richiesta guanti in lattice/nitrile.

Di seguito una sintesi delle regole per utenti:

- divieto di accesso in presenza di febbre (oltre 37.5°C) e/o di altri sintomi influenzali (tosse, difficoltà respiratorie, ecc...);
- obbligo di indossare mascherine per la protezione delle vie respiratorie e di sanificare le mani al momento dell'accesso in laboratorio;
- obbligo, se richiesto, di sottoporsi al controllo della temperatura corporea;
- obbligo di rispettare la segnaletica COVID-19 ed evitare assembramenti, seguendo inoltre le indicazioni del personale del laboratorio.

Si rende noto che i locali aziendali sono sanificati periodicamente con prodotti idonei a contrastare la diffusione del coronavirus e dotati di sistemi di ricircolo dell'aria.

Durante la permanenza nel laboratorio, in caso di malessere, contattare immediatamente il personale sanitario.