Carta dei servizi

Laboratorio Analisi

NUOVA ITOR
CASA DI CURA

10 ottobre 2023

Gentile Signora,
Gentile Signore

Questa è la Carta dei Servizi del Laboratorio Analisi Cliniche della Casa di Cura NUOVA ITOR, attraverso la quale vogliamo offrirLe

- ***informazioni** chiare e dettagliate sui servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi*
- ***garanzia** della qualità dei servizi erogati*
- ***impegno** per il miglioramento continuo del servizio*

*I **principi fondamentali** alla base della Carta dei Servizi sono:*

- ***uguaglianza e imparzialità***
- ***rispetto** della persona, della sua dignità e della privacy, secondo la normativa vigente*
- ***diritto** dell'utente di presentare reclami, istanze ed osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre miglioramenti del servizio*
- ***efficacia ed efficienza** delle prestazioni erogate con l'impegno ottimale delle risorse disponibili nel rispetto dei più aggiornati standard di qualità al fine di soddisfare l'utente, evitando sprechi e dispendi che andrebbero a carico della collettività*

Il Laboratorio Analisi della Casa di cura Nuova Itor, ubicato al piano seminterrato è autorizzato e accreditato presso il S.S.R. della Regione Lazio ai sensi del DCA U00216/2015 e pertanto il laboratorio esegue prestazioni in regime di convenzione e a pagamento.

Di seguito sono elencati gli esami che più frequentemente vengono richiesti, ma è possibile eseguire qualunque tipologia di esame previsto in relazione a tutte le patologie.

Albuminemia
Anticorpi anti-tiroglobulina
Anticorpi anti-perossidasi
Anti trombina III
Azotemia
Beta-HCG
Bilirubinemia totale e frazionata
Calcio
CA 125
CA 19.9
CA 15.3
Cea
Clearance della creatinina
Cloro
Colesterolo
Colesterolo HDL
Colinesterasi
Coombs diretto
Coombs indiretto
Copro coltura
CK
CK-MB
Creatinina
D-dimero
Digossina
Elettroforesi proteica
Emocoltura
Emocromo
Esame urine
Ferritina
Fibrinogeno
Fosfatasi alcalina
HIV
Fosforo
Gamma GT
Glicemia
Gruppo sanguigno e Fattore Rh
Markers Epatite B
Insulina
LDH
LDL
Lipasi
Magnesio
Mucoproteine
Potassio
Proteina C reattiva
Reuma test
Sideremia
Sodio
TAS
TSH
FT3
FT4
Omocisteina
Vitamina B12
Folati
PTH
PT -INR
PTT
Transaminasi
Trigliceridi
Troponina
Uricemia
Urinocultura
VDRL
VES

A completamento dei pannelli analitici eseguiti all'interno del nostro laboratorio è stata stipulata una convenzione, in Service, con il Laboratorio BIOS, Azienda certificata ISO 9001, attraverso cui abbiamo ulteriormente ampliato il numero e la tipologia di esami eseguibili. L'elenco completo di tutti gli esami effettuati sia interni che in service è a disposizione degli utenti in formato cartaceo e consultabile su richiesta presso l'accettazione della nostra struttura.

All'interno dell'elenco potrete trovare per ciascun esame

- il metodo di esecuzione
- il range di riferimento
- i tempi di esecuzione/ consegna referto
- l'indicazione delle modalità di preparazione
- i costi (tiket e privato)
- l'indicazione se eseguito internamente o dal laboratorio "service"

Sono state distribuite istruzioni operative che illustrano la corretta modalità di raccolta di materiale organico e del relativo Disposable, riferite a tutte le indagini di laboratorio.

Le istruzioni possono essere richieste anche dall'Utente presso gli Uffici accettazione. Informazioni su particolari tipologie di esami, eventuali preparazioni potranno essere richieste anche telefonicamente.

I referti possono essere ritirati presso gli sportelli dell'accettazione dalle ore 8,30 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,30 alle ore 12,00 il sabato.

Si ricorda che sul modulo di prenotazione/esecuzione della prestazione sono presenti l'indicazione del giorno di ritiro della refertazione e gli orari dello sportello.

Presso gli sportelli situati al piano terra e al piano seminterrato della Casa di Cura è possibile effettuare il pagamento del ticket per le prestazioni in convenzione e degli onorari per le prestazioni private e relative ricevute ed è possibile ritirare i referti degli esami effettuati. Il pagamento può essere effettuato in contanti, con assegno, bancomat e carta di credito.

SI RICORDA CHE PER LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN CONVENZIONE È NECESSARIA LA RICHIESTA DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Gli Utenti esterni possono eseguire il prelievo dalle h 08.30 alle h 10.30 presso la stanza prelievi situata nell'area ambulatori al piano -1. Non è necessario fissare un appuntamento.

Consigli e raccomandazioni

Il prelievo deve essere eseguito a digiuno (in generale da 8/10 ore).
La quantità e la composizione del pasto che precedono il digiuno devono essere quelle abituali. È comunque possibile bere acqua.

Prima del prelievo devono essere evitati:

- fumo
- bevande alcooliche
- farmaci ansiolitici
- analgesici
- antinfiammatori
- antibiotici
- vitamine
- farmaci dei quali sia richiesto il dosaggio ematico

Durante il tragitto per raggiungere il laboratorio si raccomanda di non fare sforzi fisici eccessivi.

Percorso per l'utente esterno

Prima di presentarsi allo sportello dell'Ufficio accettazione:

- Munirsi del numero progressivo dall'apposito distributore (elimina code)
- Attendere il proprio turno presso la sala d'attesa

Al momento dell'accettazione l'utente deve esibire:

- Prescrizione del medico con indicazione dell'eventuale Codice di Esenzione
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Eventuale modulo di autocertificazione per esenzione dal Ticket, compilato e firmato

Ad accettazione effettuata si consegnano all'utente:

- Elenco delle prestazioni richieste con l'importo da pagare
- Data per il ritiro del referto

L'utente viene indirizzato per l'esecuzione della prestazione prescritta.
Il tempo medio di attesa per la prestazione dal suo ingresso alla fine del prelievo è di circa 30 minuti. Si ricorda che i pazienti oncologici e le signore in avanzato stato di gravidanza hanno priorità sia allo sportello, sia per l'esecuzione della prestazione.

La determinazione del gruppo sanguigno e del Fattore Rh avviene su provetta primaria (sangue con EDTA), firmata dal prelevatore.

Il risultato, oltre che refertato, viene riportato sul **registro dei gruppi sanguigni** e firmato dall'operatore che ha eseguito il test.

In caso di test HIV è d'obbligo compilare e firmare l'apposito modulo di consenso informato. Il risultato, oltre che refertato viene registrato sul Registro appositamente predisposto presso il Laboratorio

Raccolta dei campioni

Salvo diversa indicazione del Medico curante, è necessario evitare terapie antibiotiche e antimicotiche, anche locali (inalazioni di spray e gocce di ogni tipo), durante i 5 giorni precedenti l'esecuzione degli esami.

Prelievi multipli e tempi di permanenza

Vengono effettuati prelievi di sangue ad intervalli standardizzati; si deve necessariamente prevedere la permanenza nella Struttura per periodi che possono variare a seconda del tipo di analisi da effettuare. Di seguito vengono indicati i tempi minimi di permanenza:

Curva da carico orale da glucosio	75 g di glucosio 3 prelievi 2 h
Curva da carico orale di glucosio	75 g di glucosio 5 prelievi 3 h
Mini curva da carico orale di glucosio	50 g di glucosio 2 prelievi 1 h
Insulinemia frazionata	in abbinamento con la curva da carico orale di glucosio
Glicemia post-prandiale:	il prelievo viene eseguito 2 ore dopo il pasto
Determinazione renina e aldosterone in clino ed ortostatismo:	2 prelievi, uno dopo la stazione eretta e uno dopo in posizione supina per 1 ora.
Prolattina, prelievi seriati	secondo prescrizione medica
Cortisolo h 16.00	Il paziente deve effettuare il prelievo pomeridiano; può consumare il pasto di mezzogiorno, evitando situazioni stressanti che potrebbero alterarne il risultato.

Comunicazione del Dato Critico

Per valore critico si intende un risultato inatteso, oltre l'intervallo di riferimento della popolazione o individuale, oppure oltre l'intervallo terapeutico, che si può associare ad un pericolo imminente per la salute del paziente, che deve quindi essere sottoposto ad un intervento medico urgente. Il valore critico verrà comunicato direttamente al paziente o al familiare più prossimo, invitandolo a recarsi presso il Laboratorio per la conferma clinico-diagnostica. Qualora il paziente o il familiare abbia difficoltà a raggiungere il Laboratorio, il paziente dev'essere invitato a recarsi urgentemente presso il Pronto Soccorso più vicino.

Diritto Alla Privacy

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Regolamento EU 679/2016, circa il trattamento dei dati sensibili attraverso specifico consenso. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.
Inoltre il Laboratorio garantisce che

- La consegna dei referti avviene in busta chiusa esclusivamente al diretto interessato o a persona munita di delega scritta ai sensi della normativa vigente.

- Modulo di assenso al trattamento dei dati personali

Verifiche interne di qualità

In conformità alle normative Europee e alle direttive ministeriali, il Laboratorio di Patologia Clinica effettua quotidianamente **controlli di qualità interni** e periodicamente **controlli di qualità esterni.** Il personale del Laboratorio verifica quotidianamente, attraverso il controllo interno di qualità, la performance degli strumenti e dei reagenti ed elabora, altresì, le carte di Verifica Esterna di Qualità (VEQ), grazie all'utilizzo di sieri a titolo non noto, i cui risultati vengono inviati periodicamente a:

Centro Regionale di riferimento Quality System Bio Group Medical System
- Immunità Virologica (HCV EPATITE B)

TEMA Ricerche - Bologna
- Marcatori tumorali

DASIT Target Qualità – Padova
- Chimica Clinica
- Ematologia
- Coagulazione

Tutto il personale partecipa a programmi di formazione continua e corsi ECM, per garantire allo stesso e di conseguenza agli utenti, all'aggiornamento continuo sui più recenti progressi tecnologici e medico-scientifici.

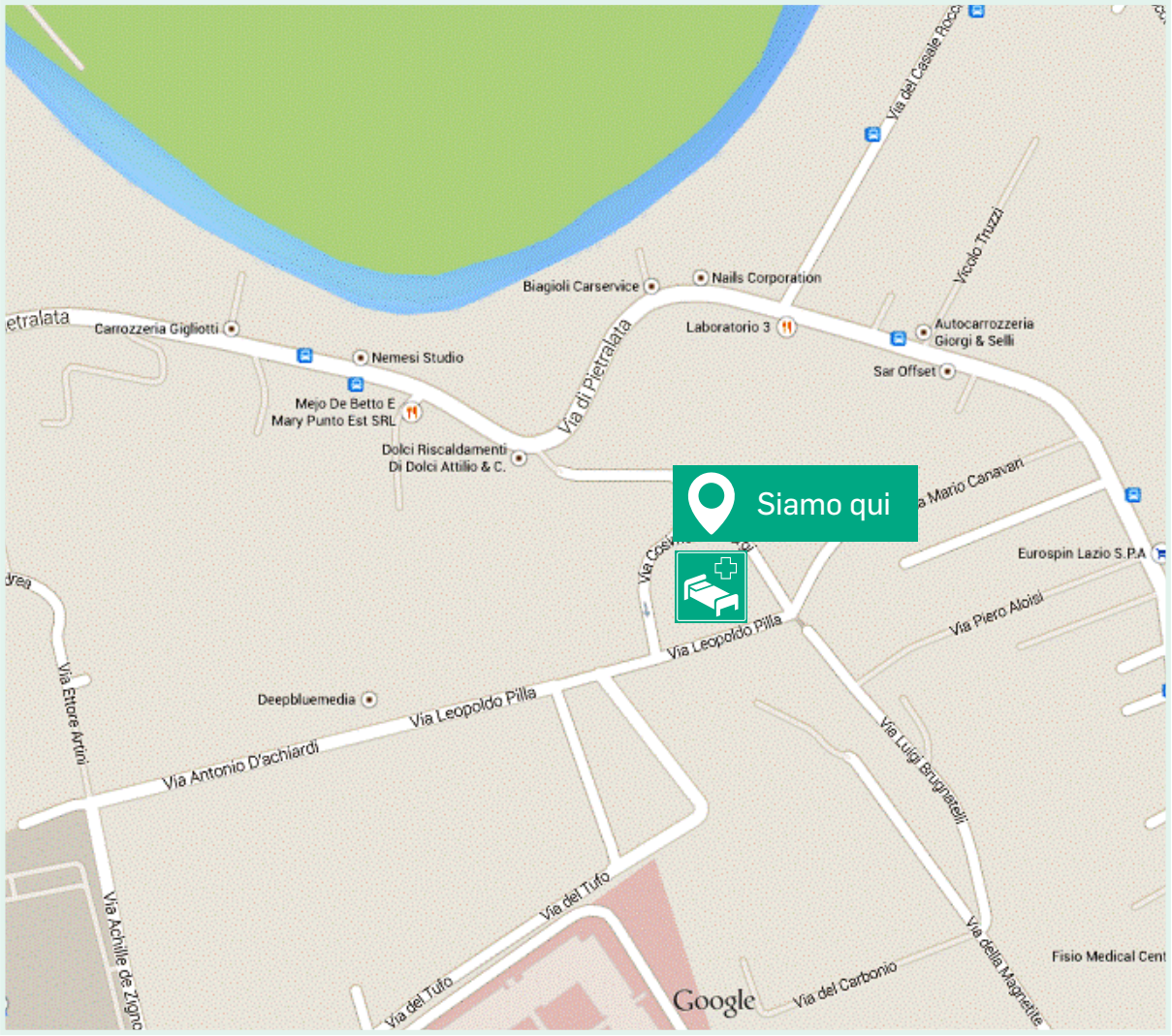
Il Laboratorio della Casa di Cura NUOVA ITOR è dotato di un sistema DRM (Device Relationship Menagement) basato su un software che consente di raccogliere i dati operativi delle strumentazioni più complesse in modo da monitorare in tempo reale eventi o errori specifici, attivando automaticamente l'assistenza tecnica, evitando così interferenze sul flusso di lavoro.

Presso il nostro Laboratorio è attivo il **Registro delle non conformità e degli eventi avversi e indesiderati**

Il questionario di soddisfazione

La invitiamo ad esprimere un giudizio e segnalare eventuali suggerimenti, anche in forma anonima, sulla qualità delle nostre prestazioni e dei nostri servizi utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la sala di attesa al Piano Terra, al fine di migliorare la nostra organizzazione.
Il questionario dovrà essere depositato nella apposita cassetta situata al piano terra.
In caso di reclamo il Personale sarà a vostra disposizione per fornirvi l'apposito modulo che dovrà essere inoltrato alla Direzione Sanitaria.
Il Direttore sanitario si impegna a rispondere, nella forma da voi richiesta, entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo scritto.

Come raggiungerci



Metropolitana fermata **Pietralata**

Autobus **211**

Info **06 416021**

NUOVA ITOR

CASA DI CURA

Via di Pietralata, 162
00158 Roma
Centralino: 06 416 021
Accettazione: 06 416 02 618 / 06 416 02 711
info@clinicanuovaitor.it

clinicanuovaitor.it