



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **OMNIALAB SCARL**

Prestazioni ambulatoriali di: Medicina Di Laboratorio

- **RAPPRESENTANTE LEGALE**

Dott. Raffaele Aiello

- **DIRETTORE SANITARIO**

Dott. Albano Luigi

### **RESPONSABILE DELLA STESURA DELLA CARTA DEI SERVIZI OMNIA LAB SCARL**

*Redatta in conformità a:*

- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995*
- *Linea Guida per la Carta dei Servizi Sanitari – D.G.R.C. n° 369 del 23.03.2010*
- *Regolamento n° 1 del 22.06.2007 della Regione Campania*

*In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.*

*Approvata li,*

*Il Legale Rappresentante*

---



Gentile Utente,

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”. Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul “Grado di soddisfazione dell’Utente” che troverà nella presente Carta dei Servizi. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l’umanità di coloro che, a vario titolo, operano all’interno della nostra organizzazione.

La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra struttura.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Cordialmente

La direzione



## **PREMESSA**

La “Carta dei Servizi” del Consorzio OmniaLab, redatta in conformità alle disposizioni del DPCM 19.05.95, è un documento rivolto a facilitare gli Utenti nell’utilizzo dei servizi offerti dalla nostra organizzazione. Inoltre rappresenta uno strumento teso a garantire la tutela del diritto alla salute, in quanto fornisce precise notizie sui servizi erogati e sulla loro qualità, pertanto attribuisce al Cittadino- Utente la possibilità di un effettivo controllo sulla qualità e la regolarità dei servizi ottenuti.

Mediante la Carta dei servizi, inoltre, si richiede all’utenza, tutte le informazioni di ritorno che permettono la costante verifica dei risultati raggiunti e del livello di qualità attuale .

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta quindi il nostro strumento dinamico di comunicazione ed interazione con i Clienti ed è espressione della volontà di noi tutti del Consorzio OmniaLab al dialogo ed alla soddisfazione delle aspettative dei nostri Utenti.

Il presente documento è soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni normative cogenti, per l’innovazione della tecnica e della scienza, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento a cui tenderà la nostra struttura organizzativa . Pertanto la Carta Dei Servizi sarà revisionata e rimessa con cadenza triennale.

La Carta dei Servizi è disponibile presso le segreterie dei nostri Punti di Accesso e Diagnosi.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Dicembre 2018.



## INDICE

PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO .....	5
POLITICA DELLA QUALITA' .....	7
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	8
STRUTTURA ORGANIZZATIVA OMNIALAB.....	9
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	11
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .....	14
ELENCO PRESTAZIONI.....	16
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI .....	16
MODALITA' DI PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI .....	18
MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE.....	20
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....	26



## Norme di Riferimento

La presente "Carta dei Servizi" è redatta in conformità alle seguenti norme:

- Regolamento Regione Campania n. 01 del 22/06/2007;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- Ministero della Sanità - Linee guida n. 2/95 "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale.



## **PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO**

L'attività del consorzio OmniaLab nasce dalla volontà di 13 laboratori di analisi del Sistema Sanitario Campano di associarsi, avviando un processo innovativo che, alimentato dalla crescita di idee, iniziative e nuove metodologie, dà origine ad un servizio teso a garantire la sicurezza, la qualità e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Consapevoli del radicale cambiamento introdotto dal decreto 109/2013 e determinati nel voler orientare le proprie strategie ed i propri sforzi organizzativi verso il miglioramento della qualità, i singoli laboratori si sono associati allo scopo di rendere i propri servizi più efficienti, efficaci e, soprattutto, più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Pertanto i 2 laboratori di analisi si sono trasformati in Punti di Accesso e Diagnosi (PAD o punti prelievo) in cui viene effettuata la fase PRE E POST ANALITICA ed è stata costituita un'unica sede operativa/analitica del consorzio OmniaLab dove vengono lavorate tutte le analisi cliniche (FASE ANALITICA).

Ragione Sociale SEDE ANALITICA OmniaLab SCaRL

Indirizzo Sede legale ed operativa Via Cesare Rosaroll, 24 – Napoli

Tel. /Fax 081/ 260058

Email [lia@aiellogenetica.it](mailto:lia@aiellogenetica.it)

Pec [tomainstitutesrl@pec.it](mailto:tomainstitutesrl@pec.it)

Di seguito i Nostri Punti di Accesso e Diagnosi dove vengono espletate le fasi PRE E POST ANALITICA:

---

**OMNIALAB S.C.A.R.L.**  
**VIA CESARE ROSAROLL, 24 - NAPOLI**  
**P. IVA 08363361216 - Tel./Fax: +39 081/260058**  
**E-mail: [lia@aiellogenetica.it](mailto:lia@aiellogenetica.it)**

---



- Toma Institute s.r.l
- Società del Leone s.r.l.

Il Consorzio OmniaLab eroga attività di **MEDICINA DI LABORATORIO**: Laboratorio Generale di Base con annessi settori specializzati di:

- Chimica clinica;
- Immunometria;
- Microbiologia e Sieroimmunologia;
- Genetica;
- Biologia Molecolare.



## **POLITICA DELLA QUALITA'**

La mission del consorzio OmniaLab è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente attraverso l'erogazione di servizi di laboratorio di analisi con elevati livelli qualitativi di organizzazione e prestazione, garantendo al paziente affidabilità ed assistenza e, non ultime, accoglienza e cortesia attraverso la capillarizzazione dei punti prelievo di cui è costituito.

I nostri obiettivi sono tutti orientati a:

- perseguire l'eccellenza delle prestazioni e la qualità del servizio attraverso sia l'utilizzo di attrezzature e metodiche di ultima generazione sia la competenza ed esperienza delle risorse umane;
- privilegiare sempre, nei comportamenti e nelle prestazioni professionali, il rispetto dell'etica e della trasparenza del servizio come categorie prioritarie rispetto a qualsivoglia considerazione di business;
- essere percepiti dai propri utenti e dal mercato come partner affidabili, orientati al paziente, alla sua soddisfazione (customer satisfaction) ed alla qualità del servizio;
- Prevenire e gestire tutte le situazioni di non conformità sul servizio erogato e, in particolare, gli eventi avversi;
- Assicurare il miglioramento continuo dell'efficacia di tutti i processi aziendali mediante l'identificazione ed il monitoraggio di specifici indicatori;
- Condividere all'interno della struttura le conoscenze e le esperienze significative maturate, con lo scopo specifico di sviluppare costantemente la capacità organizzativa complessiva.

Le politiche complessive della nostra struttura sono ovviamente anche finalizzate al miglioramento dei criteri della Qualità identificati dalla Clinical Governance, intendendo con questo termine “ il Sistema attraverso il quale le organizzazioni sanitarie si rendono responsabili del miglioramento continuo della qualità dei loro servizi e garantiscono elevati standard assistenziali creando le condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica”.

In linea con quanto richiesto dalla Clinical Governance la nostra struttura incentiva:

---

**OMNIALAB S.C.A.R.L.**  
**VIA CESARE ROSAROLL, 24 - NAPOLI**  
**P. IVA 08363361216 - Tel./Fax: +39 081/260058**  
**E-mail: [lia@aiellogenetica.it](mailto:lia@aiellogenetica.it)**

---





- la partecipazione di tutti i professionisti ad audit clinici (valutazione e miglioramento di qualità);
- la diffusione di pratiche basate sulle evidenze scientifiche e l'utilizzo di linee guida;
- il miglioramento della completezza e dell'accuratezza nella rilevazione delle informazioni (outcome);
- l'attuazione di un sistema di segnalazione, di indagine e di prevenzione degli eventi avversi;
- la facilitazione nel comunicare i reclami da parte dei pazienti e dei loro familiari;
- la costante promozione della formazione e del training;
- la collaborazione multidisciplinare;
- la comunicazione e gestione della documentazione.

Le politiche per la qualità non costituiscono pertanto un mero adeguamento alla normativa vigente bensì una fonte di ispirazione nelle scelte di valore che orientano il nostro lavoro quotidiano.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** L'erogazione del servizio pubblico si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. In particolare il consorzio OmniaLab adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.



**Imparzialità:** il laboratorio si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia, pertanto il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni.

**Continuità:** la tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. All'utente si garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie nei limiti dei servizi offerti definiti nella presente Carta dei Servizi cercando di arrecare agli utenti il minor disagio possibile diritto di scelta: questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino.

**Partecipazione:** la partecipazione dell'utente verrà sempre consentita. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso del laboratorio secondo quanto previsto dalla normativa vigente. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha il diritto al rapido riscontro di quanto segnalato o proposto.

**Efficienza ed Efficacia:** il laboratorio garantisce che il servizio sia erogato con efficienza, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate, e con efficacia mediante l'attivazione del controllo di qualità. Le prestazioni erogate sono finalizzate all'effettiva risoluzione dei bisogni sanitari, valutando nel contempo le risorse impiegate e necessarie nell'erogazione di tali prestazioni.

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA OMNIALAB**

---

**OMNIALAB S.C.A.R.L.**  
**VIA CESARE ROSAROLL, 24 - NAPOLI**  
**P. IVA 08363361216 - Tel./Fax: +39 081/260058**  
**E-mail: [lia@aiellogenetica.it](mailto:lia@aiellogenetica.it)**

---



Il Consorzio OmniaLab, per la fase analitica, è classificato come laboratorio generale di base con settori specializzati A1, A2 e A6 e prevede le seguenti funzioni aziendali, nel rispetto dei requisiti organizzativi previsti dalla normativa vigente in materia:

RAPPRESENTANTE LEGALE: Dott. Raffaele Aiello

Segreteria

Sig.ra Valentina Sarno

Sig.ra Giusy D'Errico

Laboratorio

Dott. Albano Luigi DIRETTORE SANITARIO E RESP. SETTORE A6

Dott.ssa Cautiero Genoveffa, RESP. SETTORE A2

Dott.ssa Luongo Monica, RESP. SETTORE A1

Dott. Diego Izzo, RESP. SETTORE A3

Dott. Alessandro Picone, RESP. SETTORE A5



## **STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dal laboratorio e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

A tal proposito, la Direzione del Laboratorio ha individuato dei fattori di qualità, predisposto degli opportuni indicatori di qualità e definito gli obiettivi da raggiungere.

Il Sistema di Gestione per l'Accreditamento Istituzionale del Laboratorio, istituito ai sensi del Regolamento Regionale n. 1 del 22/06/2007, prevede un piano di attività per monitorare costantemente gli obiettivi definiti in accordo alla politica aziendale.

Tutte le parti interessate (pazienti, Asl, Medici di Medicina Generale, ecc.) hanno il diritto/dovere di richiedere alla struttura gli standard di qualità/obiettivi raggiunti e quelli da perseguire.

Il Laboratorio si impegna continuamente a migliorare la Qualità del servizio erogato, focalizzando l'attenzione anche sui seguenti aspetti:

- A. accessibilità;
- B. umanizzazione;
- C. appropriatezza;
- D. riduzione dei rischi;
- E. riduzione dei tempi e liste di attesa;
- F. soddisfazione degli Utenti.

### **A. ACCESSIBILITA'**

Chiara definizione e corretta comunicazione all'utente dei criteri d'accesso previsti per l'accoglienza in rapporto alla tipologia del bisogno espresso attraverso la Carta dei Servizi Sanitari,

nella quale sono indicati tra l'altro:

---

**OMNIALAB S.C.A.R.L.**  
**VIA CESARE ROSAROLL, 24 - NAPOLI**  
**P. IVA 08363361216 - Tel./Fax: +39 081/260058**  
**E-mail: [lia@aiellogenetica.it](mailto:lia@aiellogenetica.it)**

---



- i servizi offerti dalla struttura;
- l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
- gli orari e le modalità di accesso ai servizi;
- l'organigramma aziendale;
- la procedura di gestione dei reclami.

Ciascun Utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del Laboratorio.

## B. UMANIZZAZIONE

Ogni stato clinico e fisiologico è influenzato dal benessere psicosomatico indotto dal contesto ambientale in cui è inserito e rilevato. Il nostro laboratorio colloca, per questa ragione, i propri assistiti al centro dei propri servizi, con l'intento di privilegiare adeguati modelli di accoglienza e di umanizzazione nel rispetto della più sana deontologia. In particolare:

- Il Laboratorio garantisce costantemente il rispetto della privacy dei pazienti, rispettando le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali e sensibili (D. Lgs. 196/03).
- Presso il Laboratorio vengono fornite le istruzioni relative alla preparazione del paziente agli esami ed alle relative modalità di prelievo.
- Ciascun Paziente viene identificato con un codice e mai con il nome della malattia o dei farmaci associati alla sua persona.
- La documentazione sanitaria viene conservata in archivio protetto e controllato.
- Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato, all'Utente viene data la possibilità di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, che il Laboratorio prende in seria considerazione, una volta completate le attività di istruttoria necessarie.

## C. APPROPRIATEZZA



Ogni contenuto tecnico e tecnologico delle attività della nostra struttura è finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo diagnostico. Monitorare le proprie performance analitiche e garantirne la qualità è fondamentale per l'appropriatezza dei successivi percorsi terapeutici prescritti da medici generici e/o medici specialisti. In particolare:

- Il Laboratorio ha definito, per ciascun esame, le caratteristiche e descrizione del metodo analitico impiegato;
- Nel referto sono riportati, per ciascun esame, gli intervalli di riferimento o i valori decisionali;
- Il Laboratorio effettua con regolarità i Controlli Qualità Interni (QCI) e partecipa a programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ);
- I risultati del QCI e della VEQ vengono discussi periodicamente con gli operatori coinvolti.

#### D. RIDUZIONE DEI RISCHI

Al fine di tutelare i lavoratori dai rischi inerenti l'erogazione della propria attività, la struttura si è dotata di un apposito documento di valutazione dei rischi e programma di attuazione delle misure di tutela della salute e della sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

I rischi più importanti in un Laboratorio sono quelli biologico e chimico, per la presenza di campioni potenzialmente infetti e reattivi/reagenti. In generale, la vaccinazione anti-epatite B, il ricorso alle precauzioni universali hanno determinato una drastica riduzione dell'infezione da virus B. Anche per il virus C è dimostrato che il ricorso alle precauzioni universali riduce il rischio infettivo. Il personale attua costantemente tutte le azioni necessarie per ridurre al minimo i suddetti rischi.

Risultano definite misure organizzative e utilizzate appropriate tecnologie per la gestione del rischio clinico e degli eventi avversi. Il personale, adeguatamente formato in materia, attua costantemente tutti i protocolli/procedure/istruzioni operative/linee guida per minimizzare la probabilità di accadimento di eventi avversi (ad esempio, vengono effettuati puntualmente il monitoraggio della



temperatura di conservazione dei reagenti, il controllo delle date di scadenza dei prodotti, la calibrazione delle apparecchiature, ecc.).

#### E. RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE DI ATTESA

Come già specificato al punto A), il Laboratorio ha predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) la presente Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati altresì:

- l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
- gli orari e le modalità di accesso ai servizi.

Dall'inizio delle attività ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste di attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione delle prestazioni sanitarie erogate.

Di norma, i tempi di attesa, ossia il periodo intercorrente tra la prenotazione degli esami ovvero l'accesso alla struttura per il prelievo o consegna dei campioni da esaminare e la consegna dei referti, di norma, non superano i 3 giorni lavorativi, compatibilmente con la tipologia di indagini richieste.

#### F. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Laboratorio provvede a monitorare continuamente il livello di soddisfazione degli Utenti. Ciò avviene mediante continui colloqui o interviste con i pazienti ed i rispettivi familiari o attraverso la somministrazione di un questionario.

#### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso tecniche statistiche.



Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità riscontrate dai Clienti.

In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito dalla Politica della Qualità, verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.

Il Laboratorio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente/Cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura del Laboratorio.

In generale, per la segnalazione di disservizi, l'Assistito compilando la Scheda di Reclamo, potrà oggettivare il motivo della propria insoddisfazione nella sezione apposita.

La Scheda è messa a disposizione dell'utenza presso i punti accettazione della nostra struttura.

Quest'ultima, compilata in ogni sua parte, deve essere consegnata in Accettazione compilando come indicato nelle sezioni descrittive delle singole attività del Centro.

Il Responsabile Gestione Qualità, insieme con il Responsabile del Servizio Accettazione ed il Responsabile dell'Unità Operativa interessata, analizzerà il reclamo ed il motivo che lo ha generato relazionandone i risultati alla Direzione Tecnica.

La Direzione Generale insieme con lo staff direttivo, ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Coordinatore Accettazione informare l'utente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.





## ELENCO PRESTAZIONI

Il Consorzio OmniaLab assicura a tutta l'utenza dei PAD l'esecuzione degli esami elencati negli allegati della carta dei servizi.

### ALLEGATO 1: ELENCO ESAMI LABORATORIO

Gli esami indicati con la sigla P (Privati) sono eseguibili privatamente.

Gli analiti, in service, possono essere eseguiti presso Centri specializzati e da noi qualificati sulla base dei criteri di Buona Prassi Professionale.

I laboratori presso i quali abbiamo un servizio in service sono: 1

- Life Labs Scarl;
- Merigen S.r.l.;
- Centro Polidiagnostico S.r.l.;
- Toma S.p.a.;
- Myriad S.p.a.

## MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Gli utenti possono accedere ai servizi del Consorzio OmniaLab attraverso i Punti Di Accesso e Diagnosi (PAD) distribuiti sul territorio campano.

Di seguito la descrizione di ognuno dei nostri PAD:

- **sede in Via Cesare Rosaroll 24– Napoli** (punto prelievo)

attivo dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:00

sabato 07:30-12:00

prelievi dal lunedì al venerdì 07:30-11:00 e sabato 7:30-10:00



Telefono:

**081.260058**

Fax:

**081.260058**

• **sede in Via Riviera di Chiaia 53– Napoli** (punto prelievo)

attivo dal lunedì al venerdì 7:30-18:00

sabato 07:30-12:00

prelievi dal lunedì al venerdì 07:30-11:00 e sabato 7:30-10:00

Telefono:

**081.668020**

Fax:

**081.668020**

E-mail:

[lia@aiellogenetica.it](mailto:lia@aiellogenetica.it)

[tomainstitutesrl@pec.it](mailto:tomainstitutesrl@pec.it)

## PRELIEVO

Tutti i PAD forniscono anche il servizio di prelievo a domicilio svolto da personale infermieristico qualificato. Per prenotazioni e/o informazioni chiamare le segreterie del Punto di Accesso e Diagnosi di riferimento.

Durante gli orari di apertura, i Responsabili dei punti prelievo assicurano la consulenza relativa alle analisi effettuate e, quando necessario, l'interpretazione dei risultati.

---

**OMNIALAB S.C.A.R.L.**  
**VIA CESARE ROSAROLL, 24 - NAPOLI**  
**P. IVA 08363361216 - Tel./Fax: +39 081/260058**  
**E-mail: [lia@aiellogenetica.it](mailto:lia@aiellogenetica.it)**

---



## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI**

Le prestazioni possono essere prenotate nei seguenti modi:

- Telefonicamente o inviando una mail alle segreterie dei Punti di Accesso e Diagnosi;
- Presentandosi personalmente presso i nostri Punti di Accesso e Diagnosi

Non si eseguono esami in convenzione senza la relativa prescrizione medica e tantomeno se l'impegnativa ha validità scaduta.

Durante il colloquio di prenotazione, all'utente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa risulti compilata correttamente nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguata preparazione all'esame da eseguire.

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome, età dell'assistito (data di nascita);
- Codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- Tipo della prestazione richiesta;
- Quesito diagnostico;
- Timbro e firma del medico;
- Data.

Prima di accedere all'area prelievi/consegna campioni biologici per gli esami di Laboratorio, l'utente dovrà regolarizzare tutti gli aspetti burocratici e amministrativi presso la segreteria accettazione.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili



Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del GDPR 679/2016, tramite un apposito modulo da firmare, circa il trattamento dei dati personali e sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

#### Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni oppure al momento della consegna del referto, a discrezione del paziente.

Per prestazioni in regime privatistico, è a disposizione del cittadino, presso l'Accettazione della Struttura, il relativo tariffario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento. Si ricorda che il mancato ritiro del referto entro 30 giorni dall'effettuazione delle prestazioni sanitarie comporta l'addebito al paziente dell'intero importo dovuto per le stesse prestazioni (come da nomenclatore tariffario).

#### ESENTI

Con una apposita circolare inviata a tutte le Asl il Commissariato alla Sanità della Campania ha chiarito a quali condizioni spettano le esenzioni e chi sono i soggetti che devono presentare domanda.

La circolare si è resa necessaria per evitare il ripetersi di lunghe file agli sportelli da parte di pazienti già presenti negli elenchi, o in possesso di certificati ancora validi, o non aventi alcun diritto, che congestionano ulteriormente ed inutilmente, il lavoro degli sportelli aziendali.

In essa si ribadisce che i pazienti con codice **E01** (cioè meno di 6 anni e più di 65), **E02** (cioè i disoccupati), **E03** e **E04** (cioè i titolari di assegno sociali o di pensione minime), che sono attualmente già presenti negli elenchi, non devono presentare nessuna richiesta. In particolare, i pazienti appartenenti a queste fasce, che hanno perso i requisiti, non possono più



avvalersi delle esenzioni. Se continuano a farlo, dovranno, nei trenta giorni successivi al controllo, versare le somme relative alle prestazioni fruite indebitamente.

Nello specifico, il Commissariato chiarisce, in relazione al codice **E02**, che possono godere dell'esenzione solo coloro che non svolgono più un'attività di lavoro dipendente, sono iscritti all'Ufficio dell'Impiego in attesa di nuova occupazione ed abbiano un reddito complessivo familiare inferiore a 8.263,31 euro se sono soli, 11.362,05 se hanno il coniuge, ed ulteriori 516,36 euro per ogni figlio a carico.

#### Liste di attesa

Per alcune prestazioni, nell'impossibilità di una immediata erogazione e per necessità di programmazione della Struttura sarà necessario concordare col paziente il tempo di attesa per l'esecuzione dell'esame stesso. (Es. curva da carico di glucosio, test di stimolo con Acth, ecc.).

I tempi di attesa, ossia il periodo intercorrente tra la prenotazione degli esami ovvero l'accesso alla struttura per il prelievo o consegna dei campioni da esaminare e la consegna dei referti, di norma, non superano i 3 giorni lavorativi, compatibilmente con la tipologia di indagini richieste.

## **MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE**

### Prelievo del sangue

Presentarsi al PAD durante l'orario dei prelievi a digiuno dalla sera prima (almeno 12 ore). E' permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

### Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.



## Urinocoltura adulti

(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

Procedere come segue :

1. Lavarsi accuratamente le mani con acqua e sapone;
2. Eseguire un'accurata pulizia locale;
3. Scartare le prime gocce di urina;
4. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
5. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

## Urinocoltura in età pediatrica ( 0-2/3 anni)

Si raccomanda alle mamme di portare con sé un pannolino di ricambio ed un biberon con acqua o latte.

1. Operatore disinfetta mani ed avambracci prima di indossare i guanti chirurgici (sterili);
2. Lavare i genitali del bambino con sapone liquido effettuando movimenti antero posteriore;
3. Sciacquare la parte con soluzione fisiologica;
4. Asciugare bene con compresse di garza sterile, tamponando la parte;
5. Applicare la bustina per la raccolta delle urine;
6. Se nell'arco di 25 – 30 minuti l'operazione non ha successo, procedere alla sostituzione della bustina e ripetere l'operazione;
7. Si raccomanda di far bere il bambino durante queste operazioni al fine di favorire la minzione.

## Urinocoltura da catetere vescicale

---

**OMNIALAB S.C.A.R.L.**  
**VIA CESARE ROSAROLL, 24 - NAPOLI**  
**P. IVA 08363361216 - Tel./Fax: +39 081/260058**  
**E-mail: [lia@aiellogenetica.it](mailto:lia@aiellogenetica.it)**

---



#### Catetere a circuito aperto

1. Lavare le mani con antisettico;
2. Indossare guanti monouso;
3. Chiudere il catetere appena al di sopra della giunzione con il tubo di raccordo;
4. Disinfettare il tratto di catetere appena al di sopra della giunzione con il tubo di raccordo con PVP iodio o derivati del cloro;
5. Aspirare con una siringa ad ago sottile almeno 10 ml di urina;
6. Versarli in apposito contenitore sterile;
7. Non raccogliere l'urina dalla sacca o sconnettendo il catetere

#### Catetere a circuito chiuso

1. Lavarsi le mani con antisettico;
2. Indossare i guanti;
3. Disinfettare l'apposito dispositivo per il campionamento con pVP iodio o derivati del cloro;
4. Versarli nell'apposito contenitore sterile

#### Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che viene acquistato in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta :

1. Scartare la prima urina del mattino;
2. Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

Feci: esame per la ricerca dei parassiti



1. Non assumere lassativi prima della raccolta campioni;
2. Raccogliere tre campioni per tre giorni consecutivi;
3. Evitare la mescolanza con le urine;
4. Non raccogliere i campioni dalla tazza del wc;
5. Raccogliere le feci in un contenitore pulito ed asciutto;
6. Agitare il flacone prima di aprirlo;
7. Aprire il flacone con cautela: il liquido contenuto è velenoso;
8. Con la palettina fornita raccogliere una quantità di feci tali da riempire il dispositivo di raccolta presente all'interno del flacone;
9. Richiudere il flacone assicurandosi che il tappo sia ben chiuso

Feci: esame per la ricerca del sangue occulto

L'esame è specifico per il sangue umano, per il kit utilizzato si consiglia di rispettare per tre giorni una dieta evitando di mangiare pollo, carne, pesce e uova, inoltre è opportuno evitare farmaci gastro-lesivi e il periodo mestruale, ed il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

Feci: esame colturale (coprocoltura)

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio. Segnalare se sono in corso terapia antibiotiche.

Il contenitore può essere ritirato in laboratorio o in farmacia.

Tampone uretrale

E' necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Tampone vaginale





Prendere l'appuntamento con il laboratorio. Non si deve eseguire un'adeguata pulizia locale. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

Prova immunologica di gravidanza ( su urina )

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile 15 – 18 giorni dal concepimento.

Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 4 prelievi.

La prova finisce dopo 2 ore.

Modalità di raccolta della saliva

Il campione di saliva può essere raccolto nei contenitori appositi venduti in farmacia.

Il paziente deve mantenere la testa leggermente inclinata in avanti e raccogliere la saliva che scivola dal labbro inferiore.

Modalità di raccolta dell'escreato

Il campione va raccolto in apposito contenitore sterile in vendita in farmacia. Il paziente deve raccogliere il materiale tracheo-bronchiale dopo appropriati colpi di tosse.

Tampone faringeo



Il paziente deve essere a digiuno ed aver sospeso la terapia antibiotica da almeno 5 giorni. Il tampone faringeo è effettuato strofinando un tampone di cotone sulle tonsille e sulla parete posteriore della faringe.

Il PAD, in caso di necessità, è ben lieto di fornire ulteriori informazioni e chiarimenti a tutti gli Utenti.



## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### Diritti degli utenti

Gli utenti hanno il diritto di ricevere le prestazioni richieste in modo attento ed accurato.

#### Diritto all'Informazione - Consenso Informato

E' possibile richiedere in qualsiasi momento informazioni riguardanti la modalità di prelievo sangue, la modalità di trasporto campioni, la modalità di esecuzioni degli esami.

Nel caso in cui l'Utente o i familiari desiderino avere un colloquio con il Responsabile del punto prelievo, possono fare esplicita richiesta presso la segreteria del Pad a cui sono affidati. Qualora si desideri avere un colloquio con il Direttore Tecnico è possibile richiede un appuntamento presso la sede dl PAD.

#### Diritto alla riservatezza.

Il paziente ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi. A tal proposito l'Utente firma un modulo che autorizza la struttura al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica, ricerca scientifica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

### Doveri degli utenti

Oltre a quanto precedentemente riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti:

- Gli Utenti, quando accedono al PAD di riferimento, sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con il personale infermieristico, tecnico e con i Responsabili di struttura.



- L'uso di apparecchi telefonici deve essere effettuato in modo da non recar disturbo agli altri utenti.
- È fatto divieto agli Utenti ed ai loro familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali disagi che dovessero verificarsi tra Utenti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente ai Responsabili di struttura.
- È opportuno che gli Utenti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi loro riservati.

## Reclami

Gli utenti hanno la possibilità di sporgere reclamo, a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Tale reclamo deve essere inoltrato per iscritto alla Direzione Amministrativa del Consorzio.

La scheda reclami è disponibile in un raccoglitore schede, presso la sala di attesa, nella quale è anche presente la cassetta per imbucare le schede e/o altre comunicazioni. Tale sistema garantisce l'anonimato dei reclami. Entro cinque giorni dal ricevimento della scheda l'ufficio provvede all'eventuale istruttoria, predisponendo la relativa risposta.

## Valutazione del grado di soddisfazione

Periodicamente, viene fornito, direttamente al paziente e al personale impegnato nella struttura, un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisire il grado di soddisfazione. Le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti.