

DIAGNOSTIC LAB
LABORATORIO ANALISI CLINICHE

DIAGNOSTIC LAB
LABORATORIO ANALISI CLINICHE



CARTA DEI SERVIZI
SANITARI

Presentazione

Il Laboratorio Analisi Cliniche **Diagnostic Lab** è una struttura sanitaria privata che opera al servizio e per la salvaguardia della salute secondo i principi di uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, efficienza ed efficacia.

Infatti, il laboratorio:

- accoglie chiunque abbia necessità dei suoi servizi indipendentemente dalla nazionalità, dall'etnia, dalla cultura e dalla religione;
- applica procedure e tecnologie mediche ed amministrative efficaci, efficienti ed idonee; • aiuta gli utenti a trovare una risposta adeguata ai loro bisogni sanitari relativamente alle prestazioni effettuate;
- alle persone che ad esso si rivolgono fornisce informazioni sulla loro salute, garantendo la massima riservatezza;
- promuove una revisione critica continua della propria attività ed organizzazione che possa migliorare od ampliare i servizi a disposizione dell'utenza.

Il personale opera sempre in linea con i più recenti sviluppi scientifici, e le apparecchiature di avanguardia forniscono la massima garanzia complessiva per le diverse prestazioni eseguite.

Le caratteristiche di tutti i servizi del Laboratorio Analisi **Diagnostic Lab** sono rappresentate in sintesi da:

- affidabilità e personalizzazione dei servizi
- professionalità ed efficienza degli operatori
- accoglienza cordiale e ambiente confortevole.

Il Laboratorio Analisi **Diagnostic Lab** si trova in Via Italia 9 a Rutigliano.

I servizi offerti

L'attività espletata dal Laboratorio Analisi **Diagnostic Lab** riguarda:

- EMATOLOGIA
- COAGULAZIONE
- PATOLOGIA CLINICA
- MARKERS TUMORALI
- IMMUNOLOGIA
- MICROBIOLOGIA
- FERTILITA'
- BIOLOGIA MOLECOLARE
- CITOGENETICA
- ALLERGOLOGIA
- INTOLLERANZE ALIMENTARI
- TOSSICOLOGIA
- ALTA SPECIALISTICA
- MEDICINA DEL LAVORO

Il Laboratorio di adotta un modello organizzativo flessibile così strutturato:

Accoglienza dell'Utenza:

- Accettazione
- Prelievo
- Ritiro referti

Attività di Laboratorio:

- Fase analitica
- Controllo di qualità interno
- Refertazione

Accoglienza dell'Utenza

1. Accettazione

Presentandosi presso il laboratorio con la richiesta del medico, è possibile senza prenotazione accedere subito alle prestazioni della struttura.

Per effettuare la registrazione è necessario recarsi all'accettazione ubicata all'ingresso del laboratorio. Trattandosi di piccole strutture non vi sono particolari modalità di accesso.

La correttezza della gestione del percorso dalla accettazione alla esecuzione fino alla validazione e stampa del referto è garantita e supportata dal sistema informatico.

In accettazione prima di registrare le richieste vengono effettuate le seguenti verifiche:

- Correttezza e coerenza dei dati riportati sulla richiesta o impegnativa medica.
- Presenza di analisi da effettuare in Service.

Una volta completata questa operazione preliminare, l'operatore addetto all'accettazione, inserisce in una scheda informatica i dati riguardanti le prestazioni da eseguire.

Nella scheda verranno indicati:

- Numero di accettazione. Il software gestionale attribuisce un numero di accettazione progressivo a ciascun utente. Tale numero identifica e segue il paziente e le prestazioni da lui richieste dal prelievo sino alla refertazione.
- Data e numero di prelievo
- Cognome, nome, data di nascita, codice fiscale
- Data referto

Inseriti tutti i dati nel sistema gestionale viene effettuato un riesame utile a garantire e soddisfare al meglio, da un punto di vista tecnico, le aspettative dell'utente.

Terminata positivamente l'attività di verifica, l'operatore in accettazione stampa e consegna la scheda all'utente e fornisce al paziente eventuali spiegazioni in merito, lo informa sulle eventuali analisi da eseguire in service e presenta per accettazione all'utente, il modulo per il consenso del trattamento dei dati personali. Quindi vengono consegnati all'utente bar-codes per effettuare il prelievo (e da apporre sulle provette), foglio di accettazione per il ritiro del referto e la fattura inerente agli esami effettuati.

2. Prelievi

Terminate le procedure di accettazione e di pagamento, l'Utente potrà avviarsi verso la zona d'attesa o direttamente alla sala prelievi entrambi ubicati a pochi metri dalla reception. In ogni caso il personale fornirà tutte le indicazioni necessarie per usufruire della prestazione richiesta. Il tempo di attesa per poter accedere al prelievo è comunque sempre molto ridotto in quanto le operazioni di accettazione e di pagamento, effettuate allo stesso sportello, vengono eseguite molto rapidamente (pochi minuti).

Il laboratorio di Via Italia 9 è aperto per i prelievi senza appuntamento:

DAL LUNEDI' AL VENERDI'

7:30 – 9:30

In casi di necessità, i prelievi si potranno effettuare in qualsiasi orario di apertura. Sono altresì garantiti i prelievi pomeridiani previsti da richiesta medica.

I prelievi domiciliari sono eseguibili previo appuntamento.

In questo caso le prenotazioni possono essere direttamente effettuate in orario di apertura al numero 080/3213774.

Preparazione agli esami:

- Il prelievo ematico, per qualsiasi tipo di indagine, di norma va eseguito rispettando il digiuno dalla sera precedente.
- Diversi farmaci, o terapie specifiche, possono dare luogo ad interferenza e talora a variazioni nei risultati delle analisi. Pertanto, nel caso di valori non concordanti con la clinica, si consiglia una ulteriore verifica delle analisi, possibilmente dopo interruzione del trattamento farmacologico specifico o di idonea preparazione all'esame. Al riguardo, il paziente è tenuto a consultare in ogni caso il proprio medico curante.

3. Ritiro referti

I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, di norma in giornata, tranne per alcuni esami.

La consegna referti avviene nei giorni feriali e agli orari indicati nella seguente tabella:

DA LUNEDI' AL VERNEDI'

10:00 – 13:00 17:00 – 18:30

In caso di segnalazione di **urgenza** da parte del medico o del paziente, è possibile una consegna degli esiti completi o parziali entro le ore 13:00 del giorno stesso del prelievo.

In caso di impossibilità di ritirare gli esami personalmente, è prevista la compilazione di una delega da parte dell'Utente, che indichi le generalità ed il numero del documento di riconoscimento della persona incaricata, in ottemperanza alla "Legge sulla Privacy 196/03".

Per mantenere la necessaria riservatezza sui dati personali e clinici in possesso del Laboratorio Analisi, i risultati degli esami non vengono comunicati telefonicamente.

Il sistema informatico in uso garantisce al paziente la massima sicurezza che non sussistano errori o sostituzioni. Tutti gli esiti, attentamente controllati prima della consegna dei referti, vengono siglati dal Direttore Sanitario.

Scaricare i referti dal Sito

Gli utenti possono scaricare i referti dal sito utilizzando la password rilasciata in accettazione.

[www.](#)

Attività di Laboratorio

La pianificazione delle attività di analisi viene effettuata sulla base della “lista clienti ed esami” e sulla base dei “piani di lavoro” elaborati dal software gestionale. Quotidianamente, terminato l’orario dei prelievi, si provvede a stampare, dal software gestionale, la “lista lavoro ed esami” che riporta gli esami incompleti di risposta per i diversi pazienti, per il periodo richiesto. Da tale riepilogo si evince la tipologia di esami che eventualmente risultano ancora da effettuare.

Viene tenuta in considerazione anche l’eventuale segnalazione di urgenza.

Per tutte le attività, la programmazione viene effettuata sulla base dei piani di lavoro elaborati dal software gestionale e disponibili per tutti gli operatori.

La programmazione delle attività di laboratorio è comunque effettuata nel rispetto dei termini di consegna concordati con l’utente.

Elaborati quindi i piani di lavoro per tipologia di analisi, il personale provvede a selezionare le provette su cui effettuare tali esami.

Il software provvede a raggruppare tutte le richieste degli utenti per tipologia.

Una volta stampati, i piani di lavoro presentano delle righe identificate ciascuna con:

- Numero di accettazione
- Nominativo utente
- Sesso e data di nascita
- Le rispettive analisi da effettuare

In base al tipo di prestazione richiesta, il prelievo viene effettuato in provette identificate da tappo avente differente colorazione.

L’etichetta che viene apposta sulle provette e che accompagnerà il campione durante tutto il processo analitico e fino alla refertazione, contiene: nome e cognome utente, numero e data di accettazione, bar code.

La fase analitica del processo rappresenta l’aspetto produttivo vero e proprio del laboratorio:

- Preparazione strumenti (scheda manutenzione – calibrazione, controllo di qualità, validazione, interfacciamento computer)
- Preparazione reagenti e presidi (identificazione e rintracciabilità reagenti, preparazione, controllo reagenti, controllo qualità reagenti)

- Preparazione del campione verifica campioni, conservazione, identificazione e tracciabilità
- Esecuzione test (gestione campione, istruzioni di calibrazione interpretazione e validazione dei risultati, registrazione dei risultati) secondo metodologie raccomandate da associazioni scientifiche riconosciute.

Preparazione dei reagenti e presidi di calibrazione e controllo

L'80 % dei reagenti arriva già in kit pronti per l'uso, per la restante parte, in liofilo, si rende necessaria la ricostituzione a cura degli operatori, seguendo le istruzioni della ditta fornitrice allegata al kit.

L'identificazione dei prodotti utilizzati durante il processo è garantita dall'etichetta identificativa (identità e concentrazione) del produttore che viene conservata dal momento dell'accettazione durante tutto il processo e non oltre la data di scadenza indicata sulla confezione. Vengono inoltre gestiti il registro carico-scarico per le scorte di riordino.

Preparazione Strumenti controllo interno Qualità e VEQ

Ogni giorno, prima di iniziare le attività di analisi, tutte le attrezzature da utilizzare sono sottoposte al collaudo funzionale.

Le attrezzature prevedono un auto check all'accensione. Vengono utilizzati dei controlli a titolo noto (Controllo di Qualità Interno) e, quando necessario, la strumentazione viene calibrata. E' prevista inoltre la partecipazione del Laboratorio a Programmi di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ) a valenza nazionale nonché operazioni di pulizia delle attrezzature a fine utilizzo.

Esecuzione dei test

Il personale dell'accettazione, provvede a selezionare i campioni nelle varie sezioni di competenza (in riferimento al tipo di strumento utilizzato). Le sezioni sono dotate di strumenti automatici e collegati online al sistema automatico. Durante la lavorazione le provette vengono tenute e trasportate in appositi porta-provette. Alcune analisi (es. striscio) possono essere eseguite manualmente, senza l'ausilio di attrezzature automatiche, soprattutto in casi di risultati dubbi. Le modalità di esecuzione delle suddette indagini sono definite dalle relative istruzioni tecniche.

L'operatore, in particolare per gli esami in manuale, immette i dati dell'esame da effettuare, desunti dai piani di lavoro e riportati su targhetta adesiva applicata su ogni provetta e/o contenitore (barcode). I risultati vengono quindi trascritti sul piano di lavoro. Il sistema informatico del laboratorio è una parte essenziale per ottimizzare l'attività. Il sistema supporta con ottima efficacia ed efficienza la qualità del lavoro complessivo. In ogni fase, dall'accettazione all'esecuzione fino alla validazione e stampa del referto, permette di seguire i vari processi, consultare, intervenire, confermare o correggere ogni dato analitico da qualsiasi postazione di lavoro.

Gli strumenti, al termine delle analisi, trasmettono i risultati al software gestionale che, a sua volta, accoppia ciascun risultato al corrispondente paziente senza alcuna possibilità di errore. Prima della trasmissione del dato dallo strumento al gestionale e quindi prima della stampa del referto, viene effettuato comunque dall'operatore una prima validazione tecnica e, nel caso in cui figurino dei valori patologici, (valori che si discostano dal range di normalità) l'analisi viene ripetuta.

Le analisi vengono ripetute anche quando lo strumento segnala una anomalia tecnica.

Trasmesso il risultato, viene operato un controllo complessivo del referto e quindi la validazione; gli analizzatori adoperati sono, proporzionalmente al carico di lavoro, tra i più affidabili sul mercato; sono macchine automatiche e prevedono segnalazioni e allarmi per valori dubbi o aberranti.

Affidabilità dei risultati

Esecuzione delle analisi subito dopo il prelievo e secondo metodologie riconosciute a livello internazionale; calibrazione e controllo della strumentazione secondo un piano prestabilito, conforme alle migliori conoscenze tecniche e specifico per strumento ed analisi (Controllo qualità interno); confronto delle prestazioni analitiche con altri laboratori (riproducibilità, verifica esterna della qualità); valutazione/validazione del risultato prima della refertazione; capacità di ricostruire, con evidenze oggettive, la storia del risultato (rintracciabilità).

Efficienza, aggiornamento tecnologico e professionale

È politica del Laboratorio di Analisi Diagnostic Lab S.r.l., aggiornare la strumentazione obsoleta nonché curare l'aggiornamento professionale del proprio personale con speciale attenzione all'aggiornamento di nuove metodologie diagnostiche.

Storia del paziente

Archiviazione e conservazione dei dati per almeno 10 anni e storicizzazione per ogni paziente, allo scopo di consentire al paziente e al medico curante, di seguire l'evoluzione dello stato di salute.