



Carta dei Servizi

Redazione

ACC

Controllo

RGQ

Approvazione

DC

CdS



SEZIONI

- PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO
 - PRINCIPI FONDAMENTALI
 - RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE
 - INFORMAZIONE E SERVIZI FORNITI
 - STANDARD DI QUALITÀ
 - MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
-
- ALL- 01-CdS ELENCO PRESTAZIONI
 - ALL- 02-CdS QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE
 - ALL- 03- CdS SCHEDA RECLAMO
-
- ALL- 01-MGQ POLITICA DELLA QUALITÀ
 - ALL- 02-MGQ ORGANIGRAMMA



Carta dei Servizi

G.le Signora/e,

La Carta dei Servizi, redatta in ottemperanza al decreto del presidente del consiglio dei ministri del 19 maggio 1995, 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 carta dei Servizi rappresenta quindi il nostro nuovo strumento dinamico di comunicazione ed interazione con i Clienti ed è espressione della volontà di Noi tutti della sempre maggiore attenzione riservata al dialogo ed alla soddisfazione delle aspettative dei nostri Utenti.

L'introduzione dei nuovi modelli organizzativi rappresenta il risultato di un processo di revisione effettuata con l'ausilio di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti degli Standard UNI EN ISO 9001, che ha promosso l'adozione di nuove modalità d'intervento ed i criteri di revisione di tutte le attività che vengono svolte nella Struttura al fine di renderle sempre più aderenti ai bisogni ed alle aspettative dei Clienti.

Vi invitiamo, al fine di mantenere i nostri principi/obiettivi a compilare il questionario allegato.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività dell'Organizzazione.

La Direzione



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Ragione sociale: IGEA s.a.s. di Maddalena Fois & C

Indirizzo: via Settembrini, 6 –81100 Caserta

Telefono: 0823—320825

Cod. Fisc. e P. IVA: 00975890617

Sede Operativa di Caserta: via Settembrini, 6 Laboratorio IGEA

Telefono: 0823.320825

Mail: info@igeacaserta.it

Web: www.igeacaserta.it

Sede Operativa di Canello ed Arnone: via Settembrini, 30 Punto Prelievi IGEA

Telefono: 0823.856537

Mail: info@igeacaserta.it

Web: www.igeacaserta.it

Sin dalla costituzione il laboratorio IGEA ha provveduto ad un continuo aggiornamento tecnologico e professionale. Dotato delle più moderne attrezzature scientifiche che conferiscono risultati sottoposti a controlli di qualità esterni ed interni, il Laboratorio IGEA è accreditato con l'ASL Caserta come Centro di I° livello con settori specializzati A1, A2, A3, A5, A6. Eroga prestazioni di diagnostica di laboratorio nei seguenti settori:

- ❑ Chimica Clinica e Tossicologia
- ❑ Microbiologia e Sieroimmunologia
- ❑ Ematologia
- ❑ Citoistopatologia
- ❑ Genetica

Il Laboratorio IGEA è ubicato al primo piano di un condominio, vi si accede attraverso il portone che immette nell'atrio del palazzo, in cui trova l'apertura del vano dell'ascensore. L'accesso ai locali del Laboratorio è garantito anche mediante una comoda scala munita di sicura e stabile ringhiera. L'accesso al Laboratorio IGEA è garantito anche a persone diversamente abili che possono usufruire della sala prelievi appositamente allestita al piano terra.

Il Laboratorio IGEA è dotato delle più moderne attrezzature scientifiche e i risultati sono sottoposti a controlli di qualità interni ed esterni.

Allo stato attuale i locali presentano la seguente destinazione d'uso:

Locale attesa, segreteria, accettazione; locale archivio - server; sala prelievi; settore specializzato Microbiologia; settore specializzato Citoistopatologia; settore specializzato Genetica; locale Laboratorio di Base; servizio igienico per utenti; servizio igienico per disabili; servizio igienico personale; deposito materiale di pulizia; magazzino; locale trattamento materiali d'uso; spogliatoio; studio Direzione Tecnica; studio Medicina del Lavoro.

Dal giugno 2015 abbiamo aperto **una succursale nel Comune di Canello ed Arnone**, un Punto Prelievo ubicato in via Settembrini, 30 al piano terra, con rampa per accesso invalidi. I Locali del Punto Prelievi sono adibiti a zona accettazione e sala di attesa, servizi igienici per personale e utenti, sala prelievi, studio per eventuali consulenze sull'interpretazione dei risultati di laboratorio.



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:

- **Paziente**, in quanto portatore di un bisogno diagnostico;
- **Utente**, in quanto fruitore di un servizio pubblico organizzato mediante il Servizio Sanitario Nazionale;
- **Cliente**, in quanto ha riposto la sua fiducia nel Ns. Centro.

Il Centro 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. Dal 2014 è attivo il portale web www.igeacaserta.it dal quale si accede alle informazioni sulla Struttura; il portale prevede un'area dinamica con accesso riservato dalla quale è possibile scaricare on-line i referti delle analisi effettuate.

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.

RESPONSABILITÀ DEL NS. PERSONALE

L'ORGANIGRAMMA DEL CENTRO È RIPORTATO IN ALLEGATO AL PRESENTE DOCUMENTO (ALL-02-MGQ).

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

Funzione	Responsabile
Direzione Laboratorio	Maddalena Fois
Responsabile Gestione Qualità	Carla Laganà
Direzione Tecnica Laboratorio	Maddalena Fois
Responsabile Sala Prelievi - Caserta	Carlo Manzi
Delegato Sala Prelievi	Carlo Manzi
CS Accettazione	Rosanna Lieto
CS Chimica Clinica e tossicologia	Antonio Manzi
CS Microbiologia e Sieroimmunologia	Rita Gaetano
CS Ematologia	Rita Gaetano
CS Citoistopatologia	Antonio Manzi
Genetica	Maddalena Fois
Tecnico di laboratorio	Vincenzo Papa
Responsabile Punto Prelievi Canello ed Arnone	Antonio Manzi
Responsabile Sala Prelievi – Canello ed Arnone	Vincenzo Lettieri





INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI

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.

Le prestazioni sono eseguibili presentandosi personalmente presso il laboratorio di Caserta o il Punto Prelievi di Cancello ed Arnone. I referti potranno essere ritirati ogni giorno presso la stessa segreteria negli orari sotto indicati

ORARI DEL LABORATORIO			
GIORNI	ORARIO DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO	ORARIO PRELIEVI	ORARIO RITIRO REFERTI
LUN - VEN	07:30 - 13:30 15:00 - 17:00	07:30 - 10:30	10:30 - 12:30 15:00 - 17:00
SABATO	07:30 - 12:00	07:30 - 10:30	10:30 - 12:00

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 al prelievo. Sono disponibili moduli d'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

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, con bancomat.

In caso di imprecisioni formali dei documenti sanitari, l'utente potrà comunque godere dei ns. servizi, impegnandosi a presentare nel più breve tempo possibile, la documentazione idoneamente completata.

La Segreteria Accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni specifiche e in particolare quelle relative al tempo necessario per il ritiro dei singoli esami o di esami urgenti.

STANDARD DI QUALITÀ

Il laboratorio ha individuato i seguenti indicatori di misurazione del tempo di attesa rispetto allo standard di tempo massimo di attesa delle prestazioni erogate presso la ns. struttura:

ATTIVITÀ	FASE	STANDARD	INDICATORE
ACCETTAZIONE	Regolarizzazione Burocratica e Amministrativa	10 minuti	7 minuti
PRELIEVO	Esecuzione	7 minuti	5 minuti
REFERTAZIONE	Consegna Referti	36 ore per esami di routine	24 ore per esami di routine

Gli standard di qualità dei dati analitici sono assicurati attraverso l'applicazione quotidiana delle attività di controllo qualità interno e di verifica esterna della qualità. È impegno del laboratorio assicurare alla ns. utenza, attraverso il giornaliero contributo diagnostico, il necessario supporto alle attività di prevenzione, diagnosi e monitoraggio della salute.

La struttura, attraverso la Direzione e il Responsabile Gestione Qualità, cura il rapporto con l'utenza.

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 Coordinatore Settore Accettazione.

La Direzione mensilmente analizza i reclami essendo responsabile della valutazione della risoluzione di questi ultimi e ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per la risoluzione del problema.

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 mancata risoluzione del problema entro i tempi previsti.