

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIAGNOSTICO E DI ANALISI MEDICHE

A. GUARINO

Le informazioni contenute in questa pubblicazione costituiscono la “Carta dei Servizi Sanitari” che regola il rapporto tra il cittadino/cliente ed il centro diagnostico e di analisi mediche A. Guarino, secondo quanto stabilito da:

Decreto del presidente del consiglio dei ministri del 19 maggio 2005

Linee guida n. 369 del 23.03.2010 – deliberazione regionale

Regolamento n°1 del 22/06/07 della regione Campania

Dca 109/13 e ss.mm.ii.

Reg 679/16 e ss.mm.ii.

Dca 51/19 e ss.mm.ii.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.

Rappresentante legale
Francesca Romana Guarino

Direttore tecnico
Dott. Raffaele Tammaro

Approvata il 11 maggio 2020

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le assicuriamo il massimo impegno per attendere alle Sue aspettative e rendere la Sua permanenza all'interno del nostro Centro quanto più agevole possibile. Il personale, che potrà facilmente identificare grazie al cartellino di riconoscimento, sarà a Sua disposizione per soddisfare Le Sue richieste.

Per offrirLe i migliori servizi e la più qualificata professionalità disponiamo di apparecchiature tecnologicamente avanzate e di personale specializzato, costantemente aggiornato e sensibile ai suoi problemi di salute.

Questo opuscolo vuole essere un valido aiuto per farLe conoscere i servizi e l'organizzazione del Centro, e per facilitare anche, grazie alla Sua collaborazione, i compiti del personale.

Francesca Romana Guarino

Amministratore unico

Sommario

La Carta dei Servizi: i principi ispiratori.....	6
Diritti e doveri dei pazienti.....	10
Presentazione della Rete Guarino Hub	11
Suddivisione di compiti tra laboratorio centralizzato e punti prelievo sul territorio	13
Conformità Paziente/Campione (competenza: Punto Prelievo)	14
Conformità campione/richiesta esame (competenza: Hub e Spoke).....	14
Conformità dei tempi di consegna (competenza: Lab. Centralizzato)	14
Conformità dei risultati analitici (competenza: Laboratorio Centralizzato)	14
Conformità del servizio (competenza: Hub e Spoke)	15
Conformità dei processi (competenza: Hub e Spoke)	15
Presentazione delle strutture	16
Centro Diagnostico e di Analisi mediche A. Guarino	16
Punti prelievo della rete.....	16
Tipologia di prestazioni	17
Il sistema di gestione per la clinica governance: una nuova garanzia per i cittadini.....	19
Standard di qualità	22
Meccanismi di verifica e tutela	22
Il Sistema di Gestione per la Qualità	23
Informazioni sui nostri punti di accesso	24
Centro Diagnostico e di Analisi mediche A. Guarino	24
Orario di accesso ed informazioni di contatto.....	25
Struttura organizzativa e personale di riferimento	25
Laboratorio di Analisi Cliniche G. Moscati	26
Orario di accesso ed informazioni di contatto.....	27
Struttura organizzativa e personale di riferimento	27

Laboratorio Analisi cliniche D'Avanzo.....	28
Orario di accesso ed informazioni di contatto.....	29
Struttura organizzativa e personale di riferimento	29
Liste di attesa	30
Informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi.....	31
Pagamento delle prestazioni	32
Preparazione del paziente e modalità di prelievo	32
Come prepararsi agli esami.....	32
Qualche particolare consiglio per gli utenti	33
Consulenza specialistica sul referto	36
Richiesta copia referto	36
Tempi di consegna del referto	37
La sicurezza e salute nei luoghi di lavoro	37
Divieto di fumo.....	38
Tutela della privacy	39

La Carta dei Servizi: i principi ispiratori

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente. Avere la Carta dei Servizi rappresenta inoltre un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento è la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei

nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

La rete Guarino HUB mediante il suo laboratorio centralizzato dislocato presso il Centro Diagnostico e di Analisi Mediche A. Guarino ha per scopo quello di effettuare analisi di:

Chimica clinica e tossicologia (A1);

Microbiologia e sierologia (A2);

Ematologia (A3);

Genetica (A6)

PCR, RIA, Biologia Molecolare.

Per perseguire queste finalità si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato e il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il Laboratorio si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

EGUAGLIANZA: parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica;

IMPARZIALITÀ: garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;

CONTINUITÀ: assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzioni temporali improprie;

DIRITTO DI SCELTA: libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;

PARTECIPAZIONE: garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;

EFFICACIA, EFFICIENZA: garantire che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni. La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma vuole consentire un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta.

La Carta dei Servizi redatta dal Laboratorio, si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

Prevenzione

Incrementare la consapevolezza delle persone.

Accesso garantito per tutti

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

Consenso informato

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Privacy e confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Rispetto del tempo del paziente

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Individuazione di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Sicurezza dei trattamenti sanitari

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Innovazione e costante adeguamento

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Personalizzazione del trattamento

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Sistema del reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Diritti e doveri dei pazienti

Il cittadino che usa i servizi sanitari forniti dai nostri punti di accesso ha il diritto di: essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità; ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi; ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi; ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte; ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia; proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta; essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata; ottenere risposte adeguate ed omogenee.

E nel contempo ha il dovere di: mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari; comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale; informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse; rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Laboratorio considerandoli patrimonio di tutti; rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi nonché delle modalità di preparazione al prelievo.

Presentazione della Rete Guarino Hub

La rete laboratoristica Guarino Hub rappresentata come organo comune dal Centro diagnostico e di analisi mediche A. Guarino nasce dalla riorganizzazione della rete dei laboratori privati accreditati con il SSN, mediante la realizzazione e gestione di un'aggregazione di laboratori di Analisi cliniche conforme ai criteri e requisiti fissati dalla normativa nazionale e regionale ed in particolare dal richiamato decreto del commissario ad acta Regione Campania n.109/2013, dal decreto n.45/2014 e dal decreto n.59/2015, e successive modifiche e integrazioni.

Il laboratorio centralizzato cuore pulsante della rete è rappresentato dal Centro diagnostico e di analisi mediche A. Guarino fondato nel 1953 dal Professore Amedeo Guarino e dal Dott. Alberto Verdesca Zain, il Centro era organizzato come un laboratorio generale di base.

Sebbene rivolto direttamente ai Pazienti, si è sempre distinto in particolari studi epidemiologici, di rilievo internazionale, che avevano come oggetto, ad esempio, il diabete, la talassemia, i marcatori tumorali, specifiche patologie da microrganismi ed altro.

Nel tempo, al Centro sono stati annessi i settori specializzati di Microbiologia e Sieroimmunologia, Chimica Clinica e Tossicologia con uso di metodiche RIA, Ematologia e Genetica Medica, trasformandolo in un Centro Diagnostico, operante in forma societaria.

Grazie all'impegno costante, alla dedizione, al desiderio di crescita professionale di coloro che vi operavano, si procedeva, al passo con i tempi, a dotare il Centro di strumentazioni sempre più sofisticate, al fine di garantire maggiore rapidità ed accuratezza nell'esecuzione delle analisi.

Negli anni '90, si è reso indispensabile trasferire il Centro in una nuova sede, per consentire ulteriore dinamismo ed efficienza delle fasi lavorative ed il tempestivo rispetto di tutte le norme di legge per l'adeguamento delle strutture sanitarie agli standard europei.

Il laboratorio centralizzato, **Centro diagnostico e di analisi mediche A. Guarino**, intrattiene rapporti diretti con i Laboratori aggregati, con i quali il contatto è continuo e bidirezionale, in uno spirito di piena collaborazione orientata all'espletamento ottimale della routine giornaliera.

Le procedure di accettazione, prelievo e ritiro dei campioni biologici ed invio degli stessi al Laboratorio centralizzato ricadono nella competenza e responsabilità del Punto di Accesso.

Il Laboratorio centralizzato si riserva la facoltà di rigettare campioni giudicati non idonei all'esecuzione del/degli esami richiesti, del che darà pronta informazione al punto prelievo.

Il collegamento fra centro e periferie è garantito da un sistema informativo moderno e versatile che consente la gestione dell'intero processo di lavoro; la comunicazione è stabilita per mezzo dei software **Caleido** e **Diamante** di Informatica Medica che costituisce l'anello di congiunzione fra il sistema informatico del punto prelievo e quello del laboratorio centralizzato, attivo h24. Il canale di comunicazione principale è la rete Internet. Essendo questa una rete pubblica, sono state implementate apposite procedure al fine di garantire la riservatezza dei dati trasmessi.

Gli interlocutori propri della rete Guarino Hub sono i punti prelievo che della rete sono parte integrante e con i quali e completa l'integrazione funzionale.

Suddivisione di compiti tra laboratorio centralizzato e punti prelievo sul territorio

Sono competenza dei Punti prelievo le seguenti fasi dell'attività lavorativa:

Accettazione - registrazione della richiesta di esami, identificazione dell'utente, espletamento prassi amministrative;

Prelievo e ritiro dei campioni biologici - esecuzione del prelievo di sangue o di altro materiale biologico (es. tampone ecc.); ritiro di campioni biologici (es. urine); identificazione degli stessi a mezzo etichetta con codice a barre;

Invio campioni biologici al Laboratorio centralizzato – I materiali, adeguatamente confezionati, vengono conferiti al laboratorio centralizzato dai singoli punti prelievo mediante il personale incaricato del laboratorio centralizzato. Il trasporto avviene nel rispetto delle norme contenute nelle circolari n. 16/94 e n. 3/03 (*Raccomandazioni per la sicurezza del trasporto di materiali infettivi e di campioni diagnostici*, Ministero della Salute) e nella normativa europea ADR 2007, secondo la quale i campioni in oggetto appartengono alla categoria B ivi descritta.

Stampa dei referti e consegna - I referti, completati e validati dal personale competente presso il Laboratorio centralizzato, vengono resi disponibili al Punto prelievo in formato pdf. In caso di necessità è possibile consegnare un referto parziale. La data di consegna assegnata ad ogni referto al momento dell'accettazione viene calcolata dal sistema informativo sulla base della scheda di esecuzione di ogni test, che definisce i giorni in cui il test viene eseguito ed il tempo complessivo necessario per ottenere i risultati. Il Laboratorio Centralizzato fornisce e rende disponibile on-line la maggior parte dei risultati entro la giornata di ricevimento dei campioni biologici. E' cura del Punto prelievo segnalare eventuali urgenze affinché il Laboratorio attivi le procedure selettive che renderanno disponibili i risultati entro l'orario di apertura al pubblico del Punto Prelievo

La conformità alle specifiche operative viene garantita nei modi appresso descritti, alcuni di competenza dei punti di prelievo, altri del Laboratorio centralizzato.

Conformità Paziente/Campione (competenza: Punto Prelievo)

Al momento dell'accettazione, il paziente viene identificato dal sistema informativo per mezzo di un codice personale; questo, insieme al codice identificativo del Punto prelievo, genera un codice a barre che, stampato su etichetta autoadesiva, identifica in maniera univoca quel campione: è impossibile che lo stesso codice a barre venga attribuito a due diversi campioni. Lo stesso codice sarà identificato, previo check-in, dagli strumenti analizzatori.

Conformità campione/richiesta esame (competenza: Hub e Spoke)

Questa conformità riguarda la correttezza del prelievo in relazione all'esame richiesto. Eventuali anomalie vengono registrate sui moduli di non conformità onde consentire al Gruppo Ispettivo Interno di identificare le cause ed apprestare opportune misure preventive.

Conformità dei tempi di consegna (competenza: Lab. Centralizzato)

Il Laboratorio Centralizzato fornisce e rende disponibile on-line la **maggior parte** dei risultati entro la giornata di ricevimento dei campioni biologici. È cura del **Punto Prelievo** segnalare eventuali urgenze allo stesso Laboratorio, affinché questo attivi le procedure selettive che renderanno disponibili i risultati entro l'orario di apertura al pubblico del Punto Prelievo.

I risultati che richiedono maggior tempo per ragioni tecniche (es. esami colturali) o per la loro complessità, saranno resi disponibili entro i tempi fissati e resi noti dal sistema informativo al momento dell'accettazione.

Eventuali ritardi nella consegna dei risultati saranno prontamente comunicati agli aggregati insieme all'indicazione – anche presuntiva, qualora non sia possibile stabilirla con certezza – della nuova data.

Conformità dei risultati analitici (competenza: Laboratorio Centralizzato)

Le sedute analitiche giornaliere vengono validate previa verifica della conformità dei risultati ottenuti sui **Controlli Interni giornalieri**. A ciò si affianca il Programma di Valutazione Esterno della Qualità (**VEQ**) che prevede verifiche periodiche nell'arco dell'anno solare e consente di confrontare

i risultati ottenuti nel proprio laboratorio con quelli di numerose altre strutture, nonché di studiare le prestazioni analitiche di diversi sistemi presenti sul mercato.

Il laboratorio centralizzato è attualmente iscritto ad un Programma VEQ per tutti i settori autorizzati. I risultati di tali controlli, registrati e archiviati su supporto informatico, vengono conservati in formato cartaceo per almeno tre anni. A ciò va aggiunto un Programma di Verifica Interno della Qualità.

Conformità del servizio (competenza: Hub e Spoke)

La verifica della conformità del servizio erogato viene realizzata attraverso l'esame dei Questionari di Soddisfazione dell'Utente, reperibili presso i vari punti prelievo. Tali Questionari, anonimi e facoltativi, possono valere anche come moduli di reclamo e sono strumento prezioso per valutare l'impatto del nostro lavoro sui fruitori. L'analisi di questo materiale compete al Gruppo Ispettivo Interno che provvede ad elaborare misure correttive e/o migliorative del servizio.

Conformità dei processi (competenza: Hub e Spoke)

L'intero processo produttivo è risolto in varie fasi connesse e armonizzate fra loro. Inconvenienti/errori/difficoltà emergenti durante l'operatività del sistema vengono registrate dal personale competente per quella fase sugli appositi moduli di non conformità, che vengono periodicamente analizzati dal Gruppo Ispettivo Interno onde applicare adeguate misure correttive

Presentazione delle strutture

Centro Diagnostico e di Analisi mediche A. Guarino

Laboratorio centralizzato – Aperto al pubblico

Il Laboratorio Centro Diagnostico e di Analisi Mediche A. Guarino ha per scopo quello di effettuare analisi di laboratorio per i settori specializzati di Chimica clinica e tossicologia (A1), Microbiologia e sieroinmunologia (A2), Ematologia (A3), Genetica (A6) e per metodiche di RIA, PCR e Biologia molecolare.

Per perseguire queste finalità si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato e il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Punti prelievo della rete

Laboratorio Centro Diagnostico e di Analisi Mediche A. Guarino (AV)

Laboratorio G. Moscati di Atripalda (AV)

Laboratorio Analisi Cliniche D'Avanzo di Avella (AV)

Tipologia di prestazioni

BIOCHIMICA CLINICA Comprende la maggior parte delle analisi di più frequente esecuzione. Il settore si occupa della misura su campioni biologici di substrati, enzimi, elettroliti e proteine legate a patologie molto diffuse nella popolazione e, a dispetto della velocità e dell'automazione raggiunte dai sistemi analitici moderni, è ancora in questo settore che si valuta più facilmente la qualità del laboratorio d'analisi. A questo settore afferiscono inoltre esami di infettivologia (quali EBV, herpes 1 e 2, parotite, morbillo e varicella), elettroforesi delle proteine sieriche e foresi dell'emoglobina, l'esecuzione dei marcatori sierici della malattia celiaca (AGA IgA-IgM, EmA IgA , IgA anti-tTG ricombinante umana) e la ricerca della Calprotectina fecale, indice di grande sensibilità delle malattie infiammatorie croniche intestinali e del carcinoma del colon-retto.

EMATOLOGIA

L'Ematologia è un settore "classico" del laboratorio d'analisi, dove viene eseguito l'esame più richiesto e anche più espressivo: l'esame emocromocitometrico.

L'introduzione dei metodi automatici di conteggio e di valutazione corpuscolare, e di misura dell'emoglobina, ha radicalmente trasformato la realtà operativa del laboratorio di ematologia, garantendo precisione, accuratezza e complessiva affidabilità del risultato.

Oggi l'esame emocromocitometrico è un vero e proprio profilo ematologico, comprendente misurazioni quantitative dirette e indici derivati, che informano sulle specifiche caratteristiche dei globuli rossi, dei globuli bianchi e delle piastrine.

Anche la conta e la valutazione differenziale dei leucociti vengono eseguite con tecniche automatiche che associano metodologie di analisi diversificate.

Ciò nonostante, ancora oggi lo studio dello striscio periferico al microscopio ottico riveste una importanza fondamentale e insostituibile. Infatti numerose malattie che coinvolgono sia la serie rossa, sia la serie bianca possono in prima istanza essere validate da una attenta analisi dello striscio di sangue su vetrino.

CITOGENETICA L'attività del Laboratorio di Citogenetica è indirizzata alla diagnosi e allo studio delle anomalie cromosomiche sia nel periodo prenatale che postnatale (cariotipo da amniocentesi, cariotipo su colture di linfociti, analisi citogenetica su materiale abortivo, ibridazione con sonde fluorescenti in situ).

MICROBIOLOGIA ED IMMUNOLOGIA INFETTIVA Il settore di Microbiologia ed Immunologia infettiva esegue gli esami batteriologici e parassitologici, l'esame chimico-fisico delle urine con lettura automatica del sedimento, delle feci, dei liquidi da versamento, dei calcoli, l'esame del liquido seminale per la valutazione degli indici di fertilità, gli esami riguardanti l'autoimmunità (ANA, AMA, ASMA, APCA, LKM, su triplo tessuto e ANA su Hep2) e la sierologia infettiva e la ricerca dell'antigene fecale di Helicobacter pylori. Esegue indagini colturali su tamponi di varia natura offrendo la completezza del pannello urogenitale comprensivo di Mycoplasmi, Ureaplasma, Chlamydia, Gonococco e Gardnerella, identificazione biochimica ed antibiogramma in MIC per tutti i germi isolati su apparecchio automatico (assistito da recentissimo sistema esperto).

BIOLOGIA MOLECOLARE Il settore di Biologia molecolare si focalizza sulla ricerca di mutazioni a livello genetico coinvolte nello screening della fertilità, sulla valutazione di tamponi molecolari per HPV ad alto rischio coinvolto nell'insorgenza del carcinoma della cervice uterina e dei principali patogeni responsabili delle malattie a trasmissione sessuale.

Il sistema di gestione per la clinica governance: una nuova garanzia per i cittadini

Ogni sede applica alla propria organizzazione un Sistema di Gestione per la Clinical Governance di supporto per tutti i processi diagnostici e per i processi clinici. Il percorso attraverso il quale il laboratorio si rende responsabile del miglioramento continuo della qualità dei servizi al fine di garantire elevati standard assistenziali creando le condizioni ottimali nelle quali viene favorire l'eccellenza clinica. Per realizzare questo obiettivo la rete ed i suoi aggregati agiscono nelle seguenti direzioni:



Componenti della CLINICAL GOVERNANCE

La realizzazione della Clinical Governance richiede un approccio di sistema e va realizzata attraverso l'integrazione di determinanti che solo ai fini descrittivi vengono considerati separatamente, mentre sono tra loro interconnessi e complementari e richiedono un approccio integrato:

Formazione continua;

Gestione del rischio clinico ed Audit clinici (analisi sistematica e critica della qualità, valutazione dell'outcome per la qualità di vita del paziente);

Medicina basata sull'evidenza: EBM;

Linee guida cliniche e percorsi assistenziali;

Gestione dei reclami;

Comunicazione e gestione della documentazione;

Ricerca e sviluppo;

Coinvolgimento dei pazienti;

Valutazione del personale;

Standard di qualità, impegni e programmi.

La rete Guarino Hub è costantemente impegnata a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari. La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Documento Programmatico ed attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento. L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

il miglioramento continuo dell'accuratezza e della precisione dei dati di laboratorio;

l'aggiornamento costante dei metodi analitici;

l'uso delle migliori e più moderne tecnologie disponibili sul mercato;

l'implementazione di esami innovativi;

l'esecuzione della più ampia gamma di test diagnostici;

il sostegno della consulenza professionale, integrata fra i diversi professionisti;

il perseguimento di economie di scala a favore dei laboratori consorziati.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

Operiamo da sempre seguendo un percorso che coniuga rigore professionale, elevata attenzione alle vostre esigenze e attenzione ai progressi della medicina e della tecnologia. La nostra missione è sempre stata orientata alla definizione di una organizzazione efficiente sia dal punto di vista strutturale, sia dal punto di vista personale per quanto riguarda il rapporto con l'utenza. In particolare, proprio nei vostri confronti, la nostra attività è tesa alla creazione di condizioni tali da garantirvi il massimo rispetto delle vostre condizioni psico-fisiche e da assicurarvi umanità nell'accoglienza.

Standard di qualità

Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche

Rispetto della privacy e della riservatezza

Riconoscibilità degli operatori tramite cartellini identificativi

Consenso informato alle prestazioni rese

Ritiro referti Web: richiedendo la password (esclusiva per ogni referto) al momento dell'accettazione, è possibile ottenere il referto direttamente nella propria casella di posta elettronica

Possibilità di esprimere la propria opinione, sia in forma anonima che nominativa, a propria scelta, mediante appositi moduli: Reclamo/Segnalazione Cliente e Questionari sulla soddisfazione del Cliente

Apertura pomeridiana dal lunedì al venerdì

Comfort ed igiene dei locali

Personale qualificato ed in continua formazione ECM

Partecipazione a programmi di qualità esterna VEQ

Meccanismi di verifica e tutela

La Direzione della rete valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori, stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento, in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale

Monitoraggio dei reclami ai sensi del D. Lgs 502/92 modificato dal D. Lgs 517/93

Monitoraggio dei questionari di soddisfazione (vedi allegato)

Monitoraggio dei tempi di attesa

Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature

Partecipazione a programmi di controllo della qualità sia interni (CQI) che esterni (VEQ)

Il Sistema di Gestione per la Qualità

La rete Guarino Hub ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) secondo i requisiti della Norma Internazionale UNI EN ISO 9001, relativamente alle attività di “Erogazione di Servizi di Laboratorio Hub nei settori di Chimica clinica, Microbiologia, Ematologia, Sieroimmunologia, Genetica e RIA”. Il SGQ, oltre ad essere strumento ritenuto essenziale per il raggiungimento dell’eccellenza dei servizi offerti, consente di avere una direttrice comune organizzativa-gestionale, soprattutto per quelle Procedure Operative di fondamentale importanza per la standardizzazione dei processi, tale da far intendere la Rete nel suo insieme quale unica “Organizzazione”, con obiettivi e strategie comuni.

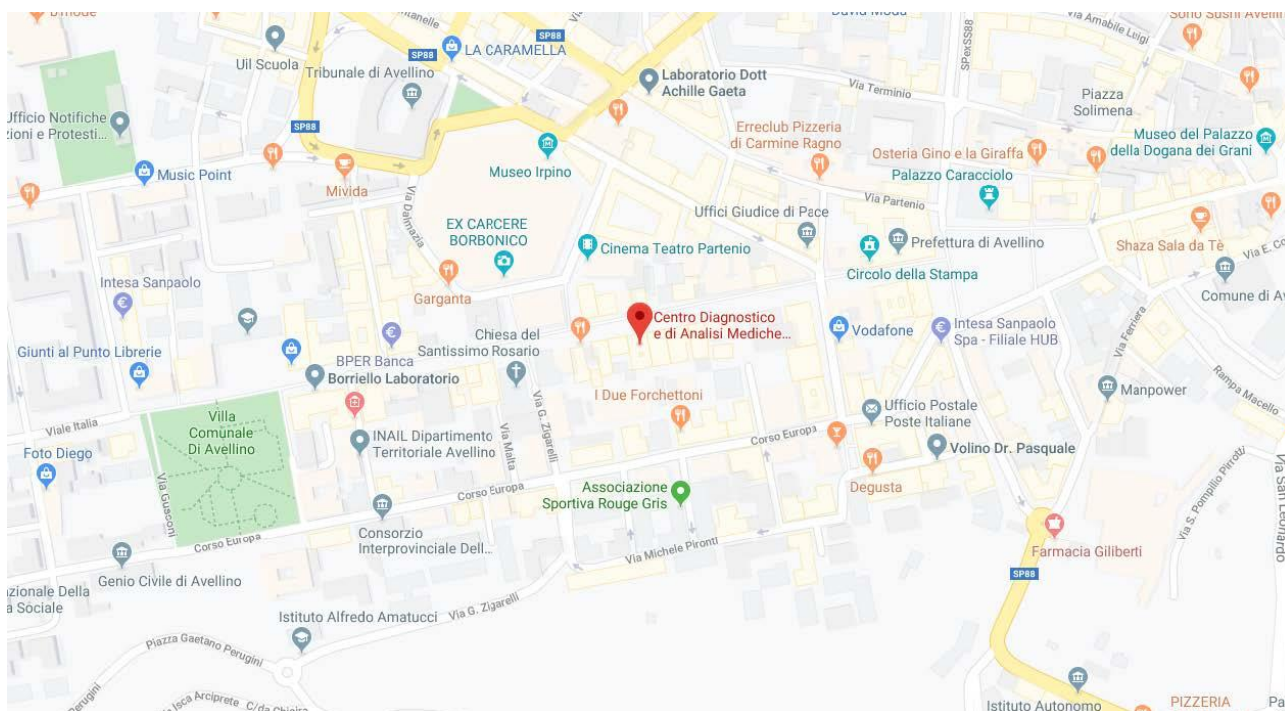
L’esigenza della Certificazione del Sistema Qualità nasce dalla volontà già attuata dal 16 Aprile del 2000 da parte del Centro Diagnostico e di Analisi Mediche “A. Guarino” s.r.l., per i settori Ematologia, Biochimica Clinica, Microbiologia, Immunologia Infettiva, Citogenetica, tale obiettivo è stato poi ampliato così come l’offerta sanitaria annettendo allo scopo di certificazione i punti prelievo della rete.

Informazioni sui nostri punti di accesso

Centro Diagnostico e di Analisi mediche A. Guarino

Laboratorio centralizzato aperto al pubblico

È situato al centro della città di Avellino, al Corso Vittorio Emanuele con accesso dal Piazzale Amedeo Guarino. È dislocato in una palazzina indipendente su due livelli e in un appartamento attiguo. L'accesso al pubblico è al piano terra, area dove avviene l'accettazione, dove si effettuano i prelievi e dove sono stati posti i servizi igienici anche per i Pazienti portatori di HC; al primo piano sono ubicati la direzione, l'amministrazione ed i laboratori. Il Centro è facilmente raggiungibile con gli autobus delle linee urbane. La vicinanza alla Piazza Kennedy (più nota come "Piazza Macello"), dove stazionano gli autobus che effettuano collegamenti con tutta la provincia, consente il raggiungimento del Centro a piedi in pochi minuti. La distanza con entrambe le uscite autostradali della città, Avellino Ovest ed Avellino Est, prevede un percorso in auto di ulteriori 10 minuti circa, per raggiungere il centro cittadino e quindi la struttura.



Orario di accesso ed informazioni di contatto

Prelievi	Dal lunedì al venerdì 07:30 – 11:30 Il sabato 07:30 – 11:30 <i>I prelievi a domicilio si effettuano solo su appuntamento preso almeno 24h prima.</i>
Ritiro referti	Dal lunedì al venerdì 10:30 – 19:00 Il sabato 10:30 – 13:00 <i>La data di ritiro è indicata sulla ricevuta consegnata al paziente.</i>
Informazioni	Telefono Fax: 0825 36535 E-mail: info@guarinolab.it

Se, malauguratamente, fosse immobilizzato da un problema di salute fissi un appuntamento, telefonando ai numeri su indicati: verremo noi a casa Sua. L'incaricato ai prelievi a domicilio è il nostro infermiere che, per l'esecuzione del prelievo ed il trasporto dei campioni, adotta delle procedure codificate nel nostro sistema di gestione.

Non ci chieda prelievi domiciliari per altri motivi, saremmo costretti a rifiutare.

Struttura organizzativa e personale di riferimento

Direttore Tecnico del Centro Diagnostico e di Analisi Mediche A. Guarino: dott. Raffaele Tammaro

Responsabile settore A1: dott. Raffaele Tammaro

Responsabile settore A2: dott.ssa Margherita Acone

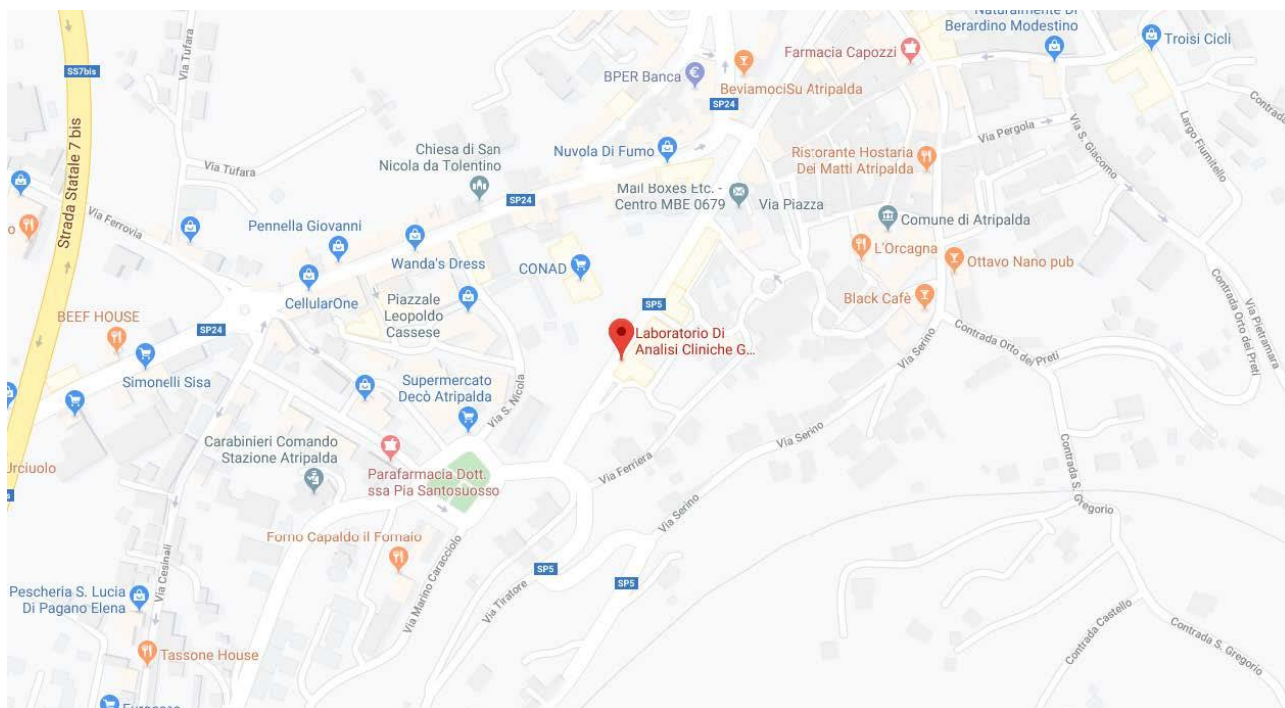
Responsabile settore A3: dott.ssa Eliana Palumbo

Responsabile settore A6: dott.ssa Margherita Acone

Laboratorio di Analisi Cliniche G. Moscati

Punto prelievo - Spoke

Il Laboratorio "G. Moscati" è situato ad Atripalda (AV), in Via Gramsci n°61. Le barriere architettoniche non sono presenti in quanto il Laboratorio Analisi G. Moscati è ubicato al piano terra, con ingresso dedicato dalla strada, pertanto è garantito l'accesso in piena autonomia anche ai disabili. Il laboratorio è facilmente raggiungibile con autobus di servizio urbano e dista 10 minuti dalle uscite autostradali di Avellino EST ed Avellino OVEST; è dotato di ampio parcheggio fronte strada gratuito.



Orario di accesso ed informazioni di contatto

Prelievi	Dal lunedì al venerdì 08:00/13:00 – 16:00/18:00 Il sabato 08:00/13:00 <i>I prelievi a domicilio si effettuano solo su appuntamento preso almeno 24h prima.</i>
Ritiro referti	Dal lunedì al venerdì 10:30/13:00 – 16:00/18:00 Il sabato 10:30 – 13:00 <i>La data di ritiro è indicata sulla ricevuta consegnata al paziente.</i>
Informazioni	Telefono Fax: 0825 36535 – 0825 623577 E-mail: info@guarinolab.it – moscati@guarinolab.it

Se, malauguratamente, fosse immobilizzato da un problema di salute fissi un appuntamento, telefonando ai numeri su indicati: verremo noi a casa Sua. L'incaricato ai prelievi a domicilio è il nostro infermiere che, per l'esecuzione del prelievo ed il trasporto dei campioni, adotta delle procedure codificate nel nostro sistema di gestione.

Non ci chieda prelievi domiciliari per altri motivi, saremmo costretti a rifiutare.

Struttura organizzativa e personale di riferimento

Responsabile sanitario del Laboratorio di analisi cliniche G. Moscati: dott.ssa Eliana Palumbo

Orario di accesso ed informazioni di contatto

Prelievi	Dal lunedì al venerdì 08:00/13:00 – 16:00/18:00 Il sabato 09:00/11:00 <i>I prelievi a domicilio si effettuano solo su appuntamento preso almeno 24h prima.</i>
Ritiro referti	Dal lunedì al venerdì 10:30/13:00 – 16:00/18:00 Il sabato 09:00/11:00 <i>La data di ritiro è indicata sulla ricevuta consegnata al paziente.</i>
Informazioni	Telefono Fax: 0825 36535 – 081 8251573 E-mail: info@guarinolab.it – laboratoriodavanzo@libero.it

Se, malauguratamente, fosse immobilizzato da un problema di salute fissi un appuntamento, telefonando ai numeri su indicati: verremo noi a casa Sua. L'incaricato ai prelievi a domicilio è il nostro infermiere che, per l'esecuzione del prelievo ed il trasporto dei campioni, adotta delle procedure codificate nel nostro sistema di gestione.

Non ci chieda prelievi domiciliari per altri motivi, saremmo costretti a rifiutare.

Struttura organizzativa e personale di riferimento

Responsabile sanitario del Laboratorio di analisi cliniche D'Avanzo: dott. Pasquale D'Avanzo

Liste di attesa

I punti prelievo della rete non prevedono liste d'attesa: i pazienti possono recarsi ai punti di accesso, negli orari indicati, con la prescrizione di un medico di base o di uno specialista. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dalla segreteria di accettazione, che provvede ad espletare le formalità burocratiche di rito, quindi indirizza il paziente alla sala prelievi. Nel caso in cui il paziente sia impossibilitato a recarsi personalmente nella struttura è possibile richiedere, anche telefonicamente, il prelievo a domicilio, che sarà effettuato entro un tempo medio di attesa non superiore ad un giorno.

Informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi

Accettazione

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni necessarie per le prestazioni in esenzione:

Nome, Cognome, età dell'assistito (data di nascita);

Data;

Codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione richiesta;

Tipo della prestazione richiesta;

Quesito diagnostico;

Nominativo del medico prescrittore.

A seguito dell'inserimento dei dovuti dati l'Addetto Segreteria consegna all'Utente il Certificato di Accettazione (foglio ritiro referto); le etichette da apporre sui campioni vengono stampate direttamente in sala prelievi.

Su queste ultime vengono riportate le seguenti informazioni:

L'indicazione del codice Utente (progressivo di accettazione);

Codice Punto di Accesso;

Data del prelievo;

Codice a barre.

L'accesso dell'Utente in sala prelievo avviene mediante il numero progressivo ritirato all'atto dell'ingresso nella struttura

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni. Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN il paziente pagherà il ticket effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, secondo la partecipazione dei cittadini alla spesa pubblica in riferimento alla finanziaria in vigore.

Per prestazioni in regime privatistico il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Preparazione del paziente e modalità di prelievo

La Direzione ha definito dei protocolli riguardanti la preparazione dei pazienti al prelievo e le modalità di esecuzione del prelievo stesso. Il personale addetto è costantemente formato sulla gestione di eventuali eventi avversi connessi all'esecuzione dei prelievi. In accettazione si dispone altresì di opuscoli informativi riguardanti la preparazione del paziente all'esame, che sono consegnati all'Utente all'atto dell'accettazione e forniscono indicazioni riguardanti le eventuali precauzioni che deve prendere in maniera preventiva, come astensione da farmaci o digiuno.

Come prepararsi agli esami

Alimentazione: L'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ad esempio: un'abbondante cena a base di cibi grassi la sera prima del prelievo, può aumentare la concentrazione dei trigliceridi. Anche un digiuno prolungato altera la concentrazione di molte sostanze. È quindi consigliabile, in linea generale, consumare una normale cena la sera prima del prelievo (10 -12 ore) ed astenersi, in seguito, dal consumare altri cibi e bevande, (fatta eccezione dell'acqua).

Alcool: L'assunzione di alcol provoca alterazioni transitorie di molte sostanze. Ad esempio entro 2-4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcol si registra una diminuzione del glucosio nel sangue. È quindi opportuno limitare o, ancor meglio, evitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo.

Caffeina: L'effetto della caffeina sulla concentrazione delle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro, anche se il sospetto d'interazione è molto consistente. È quindi logico non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo (ricordate che non solo il caffè fa parte di questa categoria, ma anche il tè e le bibite a base di cola).

Fumo: Tutti conosciamo i danni a lungo termine dovuti al fumo e tutti sappiamo che sarebbe meglio astenersene, non tutti sanno, però, che il fumo provoca anche alterazioni transitorie di un discreto numero di sostanze nel nostro organismo. Sarebbe, quindi, meglio non fumare nelle tre ore precedenti il prelievo.

Attività fisica: L'attività fisica: camminare per lunghi tratti, correre, andare in bicicletta, provoca l'aumento della concentrazione sanguigna di molte sostanze a causa del passaggio di acqua verso i muscoli. È buona norma, quindi, non arrivare in laboratorio affaticati.

Ciclo mestruale: Se si devono eseguire dosaggi ormonali comunicare sempre e con precisione la data delle ultime mestruazioni.

Qualche particolare consiglio per gli utenti

Come raccogliere le urine delle 24 ore

La raccolta delle urine delle 24 ore, salvo diverse e particolari indicazioni, incomincia svuotando la vescica al risveglio mattutino. L'urina emessa deve essere gettata e, da quel momento in poi, ricordi l'orario. Tutta l'urina prodotta deve essere conservata in un recipiente ben pulito. La raccolta termina la mattina successiva alla stessa ora del giorno precedente. Non sono mai abbastanza le raccomandazioni affinché sia preciso e scrupoloso nel raccogliere le urine, ricordi che una Sua distrazione o dimenticanza influisce sul risultato dell'analisi. Può portare una miscela di questa raccolta (100 ml) ricordando di segnare il volume della diuresi ed il proprio peso ed altezza.

Come raccogliere le urine per l'urinocoltura

Al risveglio mattutino, prima di urinare, effettui una scrupolosa pulizia personale, subito dopo scarti le prime gocce di urina, quindi raccolga il resto, in un recipiente sterile, abbia cura di non toccare il recipiente stesso nella parte interna. Porti subito il campione in laboratorio, ricordi che se ritarda troppo la consegna potrebbe ottenere un risultato non corretto. Nonostante il rispetto di queste regole può capitare che l'urina si "inquin", non si preoccupi, ce ne accorgeremo e Le chiederemo di

ripetere la raccolta, non si spazientisca se ciò accade, perché questa ripetizione, assolutamente gratuita, è segno di scrupolo e di attenzione.

Raccolta delle urine per idrossiprolina

Nei tre giorni precedenti la raccolta delle urine, seguire una dieta priva di: collagene, carne e derivati, estratti di carne, brodo, pesce, gelati, dolci. Dopo la dieta di cui sopra, raccogliere le urine delle 24 ore successive e segnalare sul campione la diuresi, il peso, l'altezza, l'età del paziente.

Glicosuria frazionata

Si raccolgono le urine in tre contenitori nel seguente modo (se i pasti sono consumati alle 8.00-13.00 -20.00):

1° contenitore – urine emesse dalle 8.00 fino alle 13.00

2° contenitore – urine emesse dalle 13.00 fino alle 20.00

3° contenitore – urine emesse dalle 20.00 fino alle 8.00 del giorno seguente

Tampone faringeo

Non praticare gargarismi o sciacqui del cavo orale prima di recarsi in laboratorio.

Pap test

È opportuno eseguirlo fra il 12° e il 18° giorno dall'inizio delle mestruazioni. Evitare le lavande interne nei tre giorni precedenti.

Tampone vaginale

È opportuno eseguirlo almeno cinque giorni dall'arresto del flusso mestruale. Evitare le lavande interne ed esterne almeno 1 giorno prima dell'esame. La pulizia dei genitali esterni va effettuata con uso di acqua sterile. Non fare uso di antibiotici per almeno 10 giorni prima dell'esame.

Acido-5 idrossindololacetico urinario

Nei due giorni precedenti la raccolta delle urine non si devono consumare noci, melanzane, banane, ananas, prugne.

Aldosterone sierico e urinario

Il Paziente deve seguire una dieta normosodica nei tre giorni che precedono il prelievo.

Acido vanilmandelico urinario

Nei tre giorni precedenti la raccolta delle urine non si deve consumare: thè, caffè, frutta, dolci, cioccolata.

Esame dell'espettorato

Eeguire preventivamente dei gargarismi o almeno sciacqui del cavo orale con acqua distillata quindi tossire ripetutamente al fine di espettorare il catarro presente nei bronchi (questo per evitare che venga raccolta solo della saliva).

Prova da carico di glucosio

Occorre che nei tre giorni precedenti la prova siano presenti nella dieta almeno 200 grammi al giorno di carboidrati, da assumere in qualsiasi momento della giornata. Alcuni fra gli alimenti più ricchi di carboidrati, in ordine decrescente di contenuto sono: zucchero, riso, miele, fette biscottate, cracker, grissini, pasta, semolino, pane, cioccolato al latte, marmellata, uva secca, fichi secchi, latte in polvere zuccherato, latte condensato, biscotti, ceci, lenticchie, fagioli, patate, piselli. Nel periodo di preparazione è necessario non sottoporsi a esercizio fisico e a condizioni di stress diverse dal normale. La sera precedente l'esame restare digiuni dopo la cena. Astenersi dal caffè, fumo, alcol anche durante la prova. È possibile bere acqua senza limitazioni

Scotch test

La raccolta va eseguita al momento del risveglio mattutino prima di lavarsi e defecare. Utilizzare nastro adesivo (Scotch) trasparente. Ritirare presso il laboratorio il vetrino necessario per la raccolta del campione. Tagliare un pezzo di nastro adesivo poco più corto del vetrino e porlo sulle pliche perianali (con la parte adesiva rivolta verso le pliche). Comprimere bene sulla pelle sottostante con l'abbassalingua o il manico di un cucchiaio. Staccare il nastro adesivo dalla pelle ed applicarlo ben steso sul vetrino evitando la formazione di bolle di aria. Lavarsi bene le mani a prelievo ultimato poiché le uova sono spesso già embrionate ed infettanti. Il vetrino viene custodito in apposito contenitore da richiedere in laboratorio per evitare contaminazioni. Consegnare al laboratorio.

Modalità di raccolta del liquido seminale in caso di spermicoltura

Raccogliere in apposito contenitore sterile il liquido seminale mediante masturbazione spontanea,

dopo minzione ed accurato lavaggio dei genitali.

Modalità di raccolta del liquido seminale in caso di spermioγραμμα

Prima della raccolta del liquido seminale osservare un periodo di astinenza sessuale non superiore ai cinque giorni e non inferiore ai tre giorni. Raccogliere in apposito contenitore sterile il liquido seminale mediante masturbazione spontanea, dopo minzione ed accurato lavaggio dei genitali. Stare attenti a raccogliere tutto il liquido seminale: la perdita di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole. Consegnare il campione al laboratorio entro 45 minuti dalla raccolta. Si consiglia per tale motivo la raccolta in sede.

Modalità di raccolta delle feci

Per l'esame delle feci completo, per la ricerca di parassiti e per la coprocultura è necessario raccogliere le feci in appositi contenitori sterili.

Alcune analisi necessitano di una preparazione particolare (ad esempio: test intolleranza al lattosio, esame citologico urinario, intolleranze alimentari, UREA breath test, etc). Quando sarà necessario il personale si impegna a fornire tutte le giuste indicazioni; onde queste risultino poche chiare il paziente non deve esitare a chiedere ulteriori spiegazioni o a sollevare eventuali dubbi.

Consulenza specialistica sul referto

In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio col Responsabile sanitario del punto prelievo, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti i risultati delle analisi o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

Richiesta copia referto

All'atto dell'emissione o successivamente, può essere richiesta copia del referto mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria).

Quanto richiesto è rilasciato immediatamente; il referto riporterà la data di prima emissione ed un timbro indicante che si tratta di "copia" dell'originale.

Tempi di consegna del referto

Il primo giorno valido per l'esecuzione dell'analisi è da considerarsi quello successivo al ritiro dei campioni. I tempi di risposta sono indicati nella guida per ogni singola analisi, il cui risultato deve considerarsi disponibile a partire dalle ore 16.00 del giorno previsto per la risposta.

Se eccezionalmente, per causa di forza maggiore, il tempo di risposta non può essere mantenuto, la segreteria del Centro provvederà a informare tempestivamente il laboratorio committente.

Analisi con risultati non plausibili vengono ripetuti nella prima seduta successiva, anche nella stessa giornata.

I referti verranno spediti o consegnati a cura del Centro, o trasmessi su piattaforma web o altri canali su richiesta scritta del Direttore Responsabile del Laboratorio committente, nel rispetto della normativa vigente sulla protezione dei dati personali. Per ritirare i risultati delle indagini è sufficiente venire presso uno dei nostri punti di accesso nella data indicata nel Foglio di Ritiro che vi è stato precedentemente consegnato in fase di accettazione. A tale scopo vi ricordiamo l'importanza di esibire tale Foglio di Ritiro perché ci consente di consegnare i risultati degli esami al diretto interessato o ad un suo Delegato.

La sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

Le disposizioni di cui al D.lgs 81/08 (e successivi aggiornamenti) hanno richiesto alle direzioni di aziende ed enti un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza a tali normative ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, sicché un programma di sicurezza per i lavoratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.

Divieto di fumo

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutta l'aggregazione è proibito fumare.

Il personale medico, infermieristico e assistenziale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata. In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

Tutela della privacy

I dati personali sono trattati tutelando la privacy di ciascun utente, nel rispetto di quanto sancito nel REG 679/16, adottando le misure di sicurezza necessarie ad evitare un utilizzo distorto dei dati personali e sensibili dell'utenza. Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è l'avv. Lucia De Martino, contattabile all'indirizzo e-mail l.demartino@psbsrl.it. La sua figura è stata istituita con l'entrata in vigore del Reg 679/16 e gioca un ruolo non solo nella sorveglianza interna, ma anche in qualità di facilitatore e comunicatore nei rapporti con gli interessati al trattamento.