



**Laboratorio Analisi Cliniche  
MAONE s.n.c. di Miele R. & C.**

# **CARTA DEI SERVIZI**

# INDICE

PRESENTAZIONE	Pag. 2
ORGANIGRAMMA	Pag. 2
RIFERIMENTI LEGISLATIVI	Pag. 3
L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 4
INFORMAZIONI UTILI	Pag. 5
ACCETTAZIONE	Pag. 5
PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA	Pag. 6
ESAMI IN ESENZIONE PER LA GRAVIDANZA	Pag. 7
PREPARAZIONE AL PRELIEVO DI SANGUE	Pag. 8
MODALITÀ DI PRELIEVO DEL SANGUE	Pag. 8
IL PRELIEVO	Pag. 9
MODALITÀ DI RACCOLTA URINE	Pag. 10
TRASPORTO DEI CAMPIONI	Pag. 11
MODALITÀ DI RACCOLTA FECI	Pag. 12
MODALITÀ DI PRELIEVO TAMPONI	Pag. 12
MODALITÀ DI PRELIEVO CAMPIONI DIVERSI	Pag. 13
ESAMI BREATH TEST	Pag. 14
CONSENSO INFORMATO	Pag. 14
LA CONSEGNA DEI REFERTI	Pag. 15
SICUREZZA	Pag. 16
DIRITTI DEL CITTADINO	Pag. 16
TUTELA ALLA PRIVACY	Pag. 17
LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Pag. 19
IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO	Pag. 19
COME RAGGIUNGERCI	Pag. 20

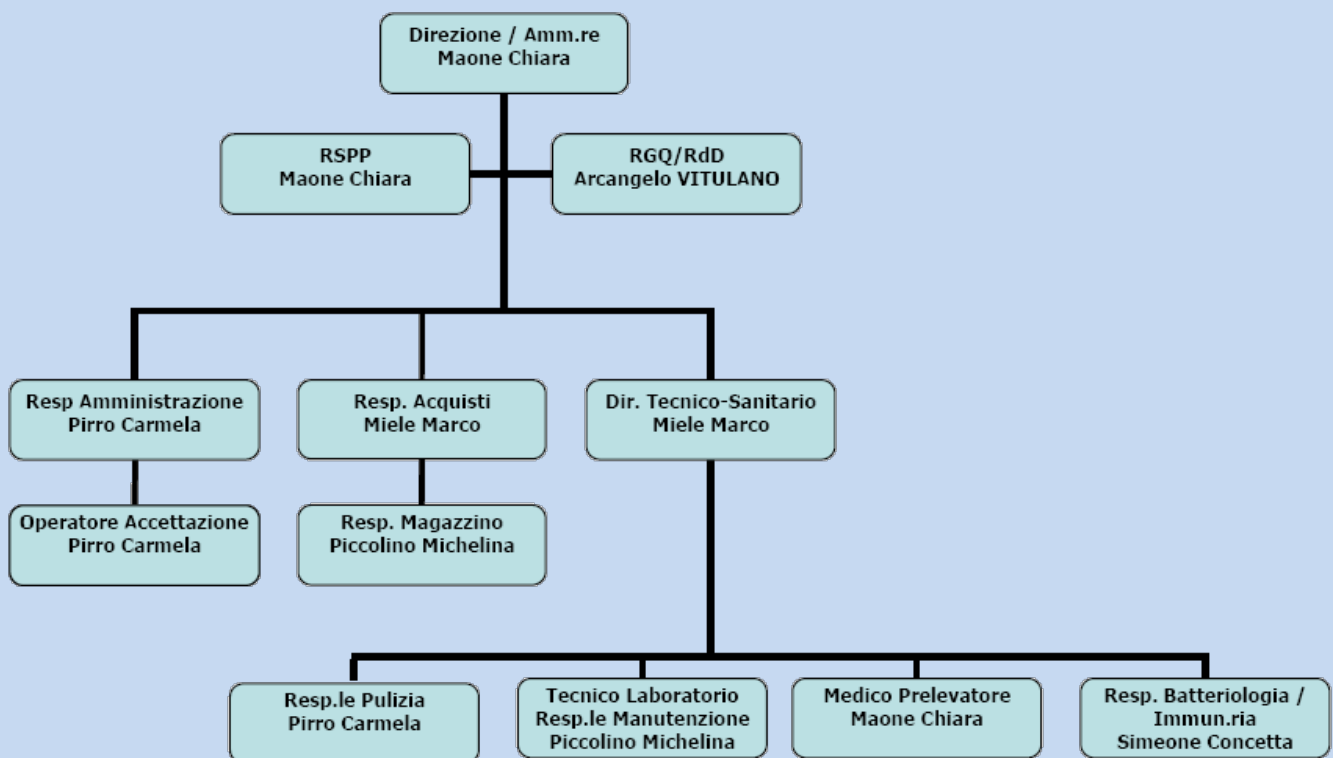
Il Laboratorio è ubicato al Corso Lucilio n.134 in Sessa Aurunca in Provincia di Caserta. Fondato nel 1965, ha operato come azienda individuale con le convenzioni mutualistiche vigenti in quel periodo per poi trasformarsi in società nel 1984, conservando, tuttavia, la medesima ubicazione, al fine di mantenere la presenza sul territorio già ben conosciuta dalla gente della zona. Il laboratorio è tutt'oggi diretto dal medesimo Direttore Tecnico Sanitario a garanzia della continuità della qualità delle analisi effettuate.

Oggi il Laboratorio Maone è accreditato provvisoriamente con il S.S.N. per i settori B (laboratorio di base), A1 e A2 e svolge attività di prelievo ed esami su campioni di sangue, urina, tamponi e materiale organico. In particolare vengono svolti esami di:

- Sieroimmunologia
- Ematologia
- Immuno-enzimatica
- Coagulazione
- Batteriologia
- Microbiologia
- Urine

Il laboratorio per una maggiore sicurezza dei risultati, si avvale di controlli esterni di qualità (VEQ), e controlli qualità interni

## ORGANIGRAMMA



**Amministratore Unico / Direzione:** Dr.ssa Maone Chiara

**Direttore Tecnico Sanitario:** Dott. Miele Marco – Dottore in Scienze Biologiche

## RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Legge 240 del 7 Agosto 1990 art.7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- Legge 135 - 5 Giugno 1990 Piano degli interventi urgenti in materia di prevenzione e lotta all'AIDS
- Decreto legislativo del 30 Dicembre del 1992 n.502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della legge 23 Ottobre 1992 n.421.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari".
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Legge n. 273 dell'11/07/1995 "Adozione della Carta dei Servizi".
- D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 "Privacy"
- decreto commissariale n. 53 del 27 settembre del 2010 criteri per la compartecipazione **visite specialistiche**;
- legge n. 111 del 15 luglio 2011 manovra finanziaria

## L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi:

- È un documento adottato da questa struttura per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standards di Qualità dei servizi;
- È un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto quindi a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni;
- Elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli Operatori devono attenersi;
- È uno strumento a tutela del Diritto alla Salute che attribuisce all'Utente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità

Perciò essa va letta, consultata ed utilizzata dall'Utente nello spirito di acquisire

I principi fondamentali enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

**Rispetto dell'Utente** nel suo valore di persona e cittadino; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno della Struttura.

**Rispetto della Privacy e della dignità umana.** All'Utente che si rivolge alla Struttura vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (legge 196/03).

**Uguaglianza:** le regole riguardanti i rapporti tra l'utente e la Struttura devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia, umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nella struttura, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si rivolga a lui/lei chiamandolo/a per nome e cognome, utilizzando le forme di comune cortesia.

**Partecipazione** intesa non solo come diritto del cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'Utente. Ogni Utente ha il diritto di ottenere dal personale della struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

**Efficienza:** intesa come costante impegno della struttura ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

**Doveri dell'Utente:** l'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura deve:

1. Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
2. Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
3. Osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.

## INFORMAZIONI UTILI

### ORARI

<b>ACCETTAZIONE</b>	dal Lunedì al Venerdì	ore 8 – 13
	Sabato	ore 8 – 12
<b>INFORMAZIONI E</b>	dal Lunedì al Venerdì	ore 10 – 13 e 16 – 18
<b>RITIRO REFERTI</b>	Sabato	ore 10 – 12
<b>NUMERI TELEFONICI</b>	Tel.&Fax. 0823 - 937537	
<b>PRELIEVI A DOMICILIO</b>	dal Lunedì al Venerdì	ore 8 – 11
	Sabato	ore 8 – 10
<b>PRENOTAZIONE</b>	In orari di accettazione	
<b>UBICAZIONE</b>	C.so Lucilio, 134 - Sessa Aurunca (CE) 2° Piano con servizio ascensore	

### PRELIEVI A DOMICILIO

Il **prelievo a domicilio** sarà effettuato quotidianamente da personale altamente qualificato.

**TEMPI DI ATTESA RITIRO REFERTI** 3 giorni.

**MODALITA' DI PAGAMENTO** Contanti

In accettazione è disponibile la **lista degli esami** erogati dal laboratorio con i relativi prezzi praticati dalla A.S.L. ed i prezzi al privato.

## ACCETTAZIONE

Per l'Accettazione il cliente deve munirsi di:

1. prescrizione medica contenente le seguenti indicazioni:

- nome, cognome, età e codice fiscale dell'assistito;
- eventuali esenzioni dal ticket (numero di esenzione e codice patologia);
- esami richiesti con relativa diagnosi;
- timbro e firma del medico;
- data di prescrizione.

2. documento di riconoscimento in corso di validità.

Per poter usufruire delle analisi privatamente è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica. Qualora l'utente richieda l'esame dell'HIV, senza prescrizione medica, viene richiesta la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N.135, tramite la compilazione di apposito modulo di MANIFESTAZIONE DI CONSENSO TEST HIV.

## PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLA SPESA SANITARIA

Tutti i cittadini partecipano alla spesa Sanitaria con un Tichet pari ad € 36,15, tranne coloro che hanno le seguenti esenzioni:

<b>TUTTI I CODICI DI ESENZIONE</b>		<b>VISITE, ANALISI ED ESAMI STRUMENTALI</b>		
<b>Codice</b>	<b>Soggetti</b>	<b>Ticket</b>	<b>Quota regionale</b>	<b>Quota nazionale</b>
E01	Cittadini di età inferiore a 6 anni e superiore a 65 anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 euro	Gratuito	5 €	Gratuito
E02	Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge e ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico	Gratuito	Gratuito	Gratuito
E03	Titolari di pensioni sociali e loro familiari a carico.	Gratuito	Gratuito	Gratuito
E04	Titolari di pensioni al minimo di età superiore a 60anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico.	Gratuito	Gratuito	Gratuito
E10	Soggetti appartenenti a nucleo familiare con reddito non superiore a 10 mila euro	SI	Gratuito	10 €
F01	Detenuti	Gratuito	Gratuito	Gratuito
G01	Invalidi di guerra	Gratuito	Gratuito	Gratuito
G02	Invalidi di guerra	Gratuito	Gratuito	Gratuito
V01	Vittime del terrorismo	Gratuito	Gratuito	Gratuito
V02	Vittime del terrorismo	Gratuito	Gratuito	Gratuito
023	IRC – Dialisi	Gratuito	Gratuito	Gratuito
per le esenzioni non sopraelencate		Gratuito	5 €	Gratuito

# ESAMI IN ESENZIONE PER LA GRAVIDANZA

## ENTRO LA 13<sup>^</sup> SETTIMANA

EMOCROMO	URINE
PIASTRINE	TEST DI COOMBS
GRUPPO SANGUIGNO	HIV
GOT/GPT/TPHA/VDRL	TOXOPLASMA/IGG
GLICEMIA	ROSOLIA/IGG

## TRA LA 14<sup>^</sup> e la 23<sup>^</sup> SETTIMANA

Urine

## TRA LA 24<sup>^</sup> E LA 27<sup>^</sup> SETTIMANA

Urine  
Glicemia

## TRA LA 28<sup>^</sup> E LA 32<sup>^</sup> SETTIMANA

Emocromo  
Ferritina  
Urine

## TRA LA 33<sup>^</sup> E LA 37<sup>^</sup> SETTIMANA

Urine	Virus Epatite B (HbsAg) Antigene
Emocromo	Virus Epatite C (HCV) Anticorpi
	HIV

## TRA LA 38<sup>^</sup> E LA 40<sup>^</sup> SETTIMANA

Urine

IN CASO DI MINACCIA DI ABORTO SONO DA INCLUDERE TUTTE LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE NECESSARIE PER IL MONITORAGGIO DELL'EVOLUZIONE DELLA GRAVIDANZA.



## PREPARAZIONE AL PRELIEVO DI SANGUE

Non modificare le proprie abitudini alimentari il giorno prima del prelievo;

- Anche se non strettamente necessario per tutte le determinazioni emato-chimiche, non assumere cibo per almeno 8 ore prima del prelievo astenendosi dal prendere anche caffè, thè, latte;
- Evitare di sostenere sforzi fisici intensi nelle 12 ore prima del prelievo;
- Non fumare nel periodo di tempo intercorrente tra il risveglio e l'effettuazione del prelievo;
- Non assumere alcool nelle 12 ore precedenti il prelievo;
- Non assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo ad eccezione di prescrizione obbligatoria del medico o assoluta necessità; nei casi suddetti segnalare il tipo di farmaco assunto;
- Evitare l'eccessivo digiuno, oltre 24 ore;
- nel caso di alcune particolari indagini, deve eseguire particolari protocolli meglio segnalati in sede di accettazione (Informativa al paziente);
- deve riferire se risulta essere a conoscenza di essere un Soggetto con aggregazione piastrinica o se soffre di Epilessia
- Per le donne: segnalare lo stato mestruale;

## MODALITÀ DI PRELIEVO DEL SANGUE

### ALDOSTERONE-RENINA (ORTO E CLINO)

- Il primo prelievo di sangue va eseguito dopo almeno 15 minuti di marcia;
- Il secondo va eseguito dopo 1 ore di riposo disteso sul lettino;

### ANTIGENE CARCINO-EMBRIONARIO

- Astenersi dal fumo per 24 ore prima del prelievo di sangue;

### ORMONI TIROIDEI

- Il prelievo di sangue non richiede di essere eseguito a digiuno. Non devono essere stati eseguiti nei due mesi precedenti esami radiografici con contrasto iodato (colecistografia, urografia, ecc.)

### PROLATTINA

- Il prelievo di sangue deve essere eseguito la mattina a digiuno dopo un'ora di riposo, oppure eseguire 3 prelievi a distanza di mezz'ora, mantenendo il soggetto a riposo;

### DOSAGGIO LITIO

- Presentarsi al Laboratorio per il prelievo prima di assumere la dose mattutina del farmaco. Non variare l'orario di somministrazione delle altre dosi;

### CURVA DA CARICO CON GLUCOSIO PER VIA ORALE (OGTT)

- Prima di eseguire l'esame della curva da carico di glucosio è necessario aver effettuato un esame della glicemia basale; se la glicemia basale non supera i 140 mg/dl si potrà procedere all'esecuzione della curva;
- L'esame si svolge attraverso una serie di prelievi di sangue, di cui il primo a digiuno. Successivamente si somministrano al paziente circa 75 mg/100ml di glucosio e si effettua il secondo prelievo a mezz'ora dalla somministrazione. Si effettuano ancora altri quattro prelievi a distanza di mezz'ora l'uno dall'altro; per questo esame è necessario la compilazione del modulo "consenso informato"

### GLICEMIA POST-PRANDIALE

- Nel giorno stabilito il pasto dovrebbe contenere circa 100 grammi di glucosio;
- Esattamente 2 ore dopo la fine dello stesso si esegue un prelievo venoso per la misura della glicemia;

### FARMACI

Le modalità del prelievo sono correlate alle caratteristiche del farmaco assunto.

- ACIDO VALPROICO prelievo: digiuno prima di una dose
- CARBAMAZEPINA prelievo: digiuno prima di una dose
- FENOBARBITALE prelievo: preferibilmente 6-8 ore dopo l'assunzione del farmaco
- Digossina Assumere il farmaco all'ora prescritta, presentarsi al Laboratorio per il prelievo fra 7 e 24 ore dopo tale orario. Non è necessario essere digiuni;

## IL PRELIEVO

Il prelievo di sangue comporta un lieve trauma da puntura, pertanto si raccomanda di:

- Tenere tamponato per qualche minuto al termine del prelievo
- Attendere qualche minuto prima di uscire dalla sede del Centro e segnalare eventuali piccole emorragie al personale della Sala Prelievo ed eventuali terapie anticoagulanti (TAO)
- Tenere il braccio disteso, non sollevare pesi o portare borse pesanti
- Non indossare indumenti stretti che possono creare costrizione.
- La sala prelievi è attrezzata con tavoli prelievo o poltrone reclinabili e dispone di un vano per il primo soccorso.
- Il personale operante è costituito da Medici Chirurghi e Infermieri Professionali.

Il prelievo può essere eseguito, su prenotazione e a pagamento, presso il domicilio del Paziente

## MODALITA' DI RACCOLTA URINE

### PROVA IMMUNOLOGICA DI GRAVIDANZA

- Consente una diagnosi attendibile circa 7 giorni dopo la data della mancata mestruazione (in rapporto alla concentrazione di gonadotropine corioniche che iniziano ad essere presenti dopo il concepimento). Raccogliere in un contenitore monouso le prime urine del mattino.

### RACCOLTA URINE DELLE 24 ORE

Utilizzare un apposito contenitore sterile da 2 litri reperibile in farmacia.

- Modalità di raccolta: all'ora X (es. ore 8:00) si deve svuotare completamente la vescica e gettare le urine; quindi raccogliere con attenzione tutte le urine emesse per le 24 ore successive (nell'es. fino alle ore 8:00 del giorno successivo).

### RACCOLTA URINE PER IDROSSIPOLINA E TEST DI NORDIN

- Nei tre giorni precedenti la raccolta delle urine, seguire una dieta priva di: collagene, carne e derivati, estratti di carne, brodo, pesce, gelati, dolci;
- Si esegue sulle seconde urine del mattino a digiuno. Evitare di bere, mangiare o fumare dalle ore 23:00 della sera precedente l'esame;
- **Idrissipolina:** dopo la dieta di cui sopra, raccogliere le urine delle 24h (reperibile in farmacia) e segnalare sul campione la diuresi, il peso, l'altezza, l'età;
- **Test di Nordin:** dopo la dieta di cui sopra, la mattina svuotare la vescica, bere 250ml di acqua distillata (reperibile in farmacia) e raccogliere le successive urine, quindi portarle in laboratorio ed eseguire il prelievo di sangue nella stessa mattina nella quale vengono raccolte le urine;

### CLARENCE (CREATININA – UREA ECC)

- Raccogliere le urine secondo le modalità indicate per la raccolta delle 24 ore e recarsi con le stesse in laboratorio a digiuno da almeno 5-6 ore per sottoporsi ad un prelievo di sangue;

### RACCOLTA URINE PER MICROALBUMINURIA

- La raccolta delle urine per il dosaggio della microalbuminuria deve essere effettuata in un contenitore che potrà essere acquistato in farmacia. Per l'esatta esecuzione del test deve essere raccolta la prima urina del mattino immediatamente dopo il risveglio, poiché qualunque attività fisica può alterare i dati ottenuti;

### ACIDO VANILMANDELICO E CATECOLAMINE

Nei 3 giorni precedenti la raccolta delle urine nelle 24 ore non ingerire: tè, caffè, cioccolata, frutta, dolci, formaggi e gelati. È opportuno sospendere la somministrazione di farmaci, indi procedere alla raccolta delle urine delle 24 ore.

## ESAME URINE COMPLETO

Raccogliere un campione delle prime urine della mattina (mitto intermedio) eliminando il primo getto, salvo diversa indicazione del medico curante. È consigliabile utilizzare l'apposito contenitore di plastica, reperibile in farmacia o presso il nostro laboratorio;

## URINOCULTURA

- Per l'urinocultura è necessario procedere ad un'accurata pulizia dei genitali esterni (lavarsi con acqua e sapone e sciacquare con abbondante acqua). Va scartata la prima parte dell'urina emessa mentre la successiva va raccolta nell'apposito contenitore sterile che va rapidamente chiuso facendo attenzione a non toccare il contenitore con le mani nelle parti interne.
- Nei **bambini** le urine vanno raccolte in appositi sacchetti di plastica adesivi sterili che vanno applicati facendo aderire alla regione pubica ove vanno lasciati per non più di 40/45 minuti. Se la minzione non è avvenuta in questo tempo, il sacchetto va sostituito con un altro dopo aver provveduto al lavaggio dei genitali esterni. L'urina così raccolta va versata in un contenitore sterile oppure si richiude accuratamente il sacchetto e si invia subito in laboratorio.

Terapie antibiotiche e chemioterapiche possono interferire sull'esito dell'esame e vanno segnalate al laboratorio.

## RICERCA DROGHE D'ABUSO

- Urine raccolte in qualsiasi momento della giornata.
- Per il servizio di Medicina del Lavoro è necessario seguire la procedura prevista dal D.L. 17/9/2008

## MODALITA' DI RACCOLTA FECI

### 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. E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora ciò non fosse possibile è possibile consegnare feci del giorno prima conservate in frigorifero;

### RICERCA PARASSITI E LORO UOVA NELLE FECI

- Il campione da esaminare deve essere consegnato al laboratorio al massimo entro 2-3 ore dall'emissione. Per eseguire correttamente l'esame è necessaria una quantità di feci pari ad una noce;
- Per la ricerca di ossiuri, oltre ad un campione di feci è necessario eseguire uno "Scotch Test"; il laboratorio fornisce un vetrino su cui si farà aderire il nastro adesivo.;

### COPROCULTURA E RICERCA DI SANGUE OCCULTO

- Il campione da esaminare deve pervenire al laboratorio il prima possibile. Per eseguire il test è sufficiente una quantità di feci pari ad una noce.

## TRASPORTO DEI CAMPIONI

Come si evince dalla lista delle prestazioni, l'esecuzione di alcuni esami è affidata a Laboratori esterni.

Il trasporto è procedurizzato e organizzato in modo tale da assicurare la massima tutela dal rischio biologico, la garanzia della protezione dei dati sensibili connessi ai campioni e la conservazione dei campioni biologici nelle condizioni ottimali di temperatura e umidità.

## MODALITA' DI PRELIEVO TAMPONE

### TAMPONE URETRALE

#### **La paziente**

- deve evitare, la sera prima dell'esame, il bagno in vasca;
- non deve essere in periodo mestruale (le perdite ematiche devono essere terminate da almeno tre giorni);
- astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame;
- non eseguire irrigazioni vaginali nelle 24 ore precedenti l'esame; la mattina dell'esame può lavare i genitali solo con acqua;
- deve aver sospeso ogni terapia antimicrobica ed antimicotica, orale e locale, da almeno sei giorni;

#### **Il paziente**

- deve astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame;
- deve aver cessato qualsiasi intervento chemio-antibiotico locale o generale da almeno sei giorni;
- non deve urinare per almeno 6 ore prima dell'esame;

**La prenotazione per questo tipo di esame è obbligatoria.**

### TAMPONE FARINGEO

- Il paziente deve presentarsi in laboratorio a digiuno e senza aver lavato i denti;
- Evitare l'uso di colluttori orali;
- La terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno sei giorni;
- 

### TAMPONE AURICOLARE

- Il giorno del prelievo il paziente non deve aver pulito in alcun modo il condotto auricolare; Eventuale terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno sei giorni

## TAMPONE VAGINALE

### **La paziente:**

- deve evitare, la sera prima dell'esame, il bagno in vasca;
- non deve essere in periodo mestruale (le perdite ematiche devono essere terminate da almeno tre giorni);
- deve astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame;
- non deve eseguire irrigazioni vaginali nelle 24 ore precedenti l'esame; la mattina dell'esame può lavare i genitali solo con acqua;
- deve aver sospeso ogni terapia antimicrobica ed antimicotica, orale e locale, da almeno sei giorni;

**La prenotazione per questo tipo di esame è obbligatoria.**

## MODALITÀ DI PRELIEVO CAMPIONI DIVERSI

### RACCOLTA ESPETTORATO PER COLTURA E/O RICERCA BACILLO DI KOCH AL MICROSCOPIO

- Si consiglia di ripetere l'esame per tre giorni consecutivi. Ogni giorno, al mattino, a digiuno, raccogliere l'espettorato con un colpo di tosse in un contenitore sterile, come quello per le urinocolture, reperibile in farmacia.

**Attenzione:** Nei tre giorni della raccolta evitare l'uso di colluttori orali.

### RACCOLTA DEL LIQUIDO SEMINALE PER SPERMIO COLTURA

- Si può eseguire in qualsiasi momento. Non c'è bisogno di astinenza sessuale;
- Svuotare la vescica, lavare bene i genitali, raccogliere lo sperma in contenitore sterile;

### RACCOLTA DEL LIQUIDO SEMINALE PER SPERMIOGRAMMA

- Per eseguire correttamente un esame del liquido seminale, un elemento fondamentale, da cui in buona parte dipende l'attendibilità dell'esame stesso, è rappresentato da una corretta modalità di raccolta del campione;
- Il campione deve essere raccolto esclusivamente per masturbazione, in un contenitore sterile di vetro o di plastica, dopo accurata igiene dei genitali e dopo aver osservato un periodo di astinenza sessuale non inferiore ai 3 giorni e non superiore ai 5;
- Si dovrà consegnare il campione entro i successivi 30 minuti dalla raccolta. Evitare, durante il trasporto, eccessive escursioni termiche (temperatura non inferiore a 15°C e non superiore a 36°C);
- È necessario, inoltre, che il campione venga raccolto per intero (a causa della differente composizione del liquido seminale nelle diverse parti dell'eiaculato); la perdita anche di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole.

Si consiglia eseguire la raccolta direttamente in laboratorio.

## ANALISI DEL RESPIRO (BREATH TEST)

I Breath test (o test del respiro), utilizzati oramai da tanti anni, sono quelli che permettono di fare diagnosi di patologie gastro-intestinali quali ulcera gastrica da *Helicobacter pylori*, stipsi e diarrea. Sono test non invasivi, facili da effettuare, efficaci, sicuri, altamente sensibili.

Si effettuano mediante la raccolta di aria espirata, bevendo, dopo una espirazione basale, una soluzione contenente diversa sostanza a seconda del Breath test da eseguire.

- Breath test per ricerca *Helicobacter pylori*
- Breath test per intolleranza al lattosio
- Breath test per overgrowth batterico (glucosio o lattulosio)
- Breath test per intolleranza al sorbitolo

gli esami richiedono che il paziente segua particolari protocolli preparazione meglio segnalati in accettazione.

i test si effettuano su prenotazione e il risultato è immediato

## CONSENSO INFORMATO

Alcune indagini di Laboratorio richiedono, data la delicatezza della risposta analitica (ad esempio indagini in cui è presente l'analisi del DNA), un counselling del Paziente con la successiva sottoscrizione del modulo del consenso informato.

Tali indagini sono i test:

- HIV;
- Curva da carico glicemica;

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole.

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori)

Si consiglia eseguire la raccolta direttamente in laboratorio.

## LA CONSEGNA DEI REFERTI

### **Il referto riporta:**

- Il Cognome e il Nome, la data di nascita e il numero identificativo del Paziente.
- Giorno in cui è stato effettuato il prelievo e il giorno in cui è stato refertato
- La dicitura delle analisi richieste
- Il valore numerico o descrittivo dell'analisi
- L'unità di misura
- I valori di riferimento ottenuti in base all'età, sesso del Paziente, desunti dalla letteratura medica, in relazione al metodo analitico utilizzato ed alle linee guida internazionali
- L'intervallo di riferimento del dosaggio farmaci indica il range terapeutico.
- La firma del responsabile.

L'interpretazione dei dati analitici, essendo molto specialistica, è di pertinenza del Medico

### **Ritiro dei referti**

Nel rispetto della tutela della Privacy ed in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia (D.L.vo 196/03), si

ricorda che il ritiro dei referti può essere effettuato:

- dal diretto interessato
- da terza persona munita di delega, debitamente firmata dal diretto interessato, munita di valido documento di identità.

In base alla normativa vigente, i referti devono essere ritirati entro 30 giorni dalla data di consegna. Il mancato ritiro entro i termini previsti comporta l'addebito all'utente dell'intero costo della prestazione, anche in caso di esenzione da ticket.

I Pazienti possono richiedere a pagamento la consegna dei referti tramite il Servizio Postale

Si precisa altresì che **NON SARÀ POSSIBILE** consegnare referti a persona diversa dall'interessato per i seguenti esami diagnostici:

- Test HIV
- Test di gravidanza (beta HCG)
- Spermioigrammi
- TPHA
- VDRL
- HCV



Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

**DIRITTI DEL CITTADINO**

**Art. 1** – Nel LABORATORIO ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, La risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93;

**Art. 2** – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

**Art. 3** – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria.
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

**Art. 4** – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

**Art. 5** – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene comunicato al reclamante. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.

**Art. 6** – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'Utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;

L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 giorni dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.

## TUTELA DELLA PRIVACY

### Informativa Art. 13 - D. Lgs. 196/03 per il trattamento dei dati sensibili

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il D. Lgs. 196/03 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Ai sensi della legge indicata, tale trattamento sarà improntato sulla liceità e correttezza, nella piena tutela dei suoi diritti e in particolare della sua riservatezza.

Per il trattamento dei dati "sensibili", ovvero idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale, possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione del Garante per la tutela dei dati personali.

### **Ai sensi dell'Art. 13 del suddetto D. Lgs., Le forniamo quindi le seguenti informazioni:**

I dati personali sono raccolti e memorizzati al fine di trattamento informatico per gli adempimenti connessi all'attività dell'azienda (consultazione, utilizzo, elaborazione puntuale statistica);

L'interessato ha diritto sotto sua responsabilità di non confidare alcuni dati, essendo però avvisato che in questo caso ciò potrebbe pregiudicare il rapporto in essere o eventualmente rendere impossibile tale rapporto; l'eventuale rifiuto di conferire alcuni dati potrebbe essere motivo di interruzione di ogni rapporto;

I dati saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati nei casi previsti dalla legge (o resi necessari dall'urgenza di tutela della propria salute) ed ai subfornitori cui il titolare dei dati ha affidato incarichi per proprio conto, comunque nel rispetto della presente legge;

conferire alcuni dati potrebbe essere motivo di interruzione di ogni rapporto;

I dati saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati nei casi previsti dalla legge (o resi necessari dall'urgenza di tutela della propria salute) ed ai subfornitori cui il titolare dei dati ha affidato incarichi per proprio conto, comunque nel rispetto della presente legge;

Il titolare di questa banca dati è Laboratorio Maone S.n.c. di Miele R. & C. - Corso Lucilio 134 – 81037 Sessa Aurunca (CE)

Il trattamento è effettuato per le finalità di cui sopra, in conformità di quanto stabilito all'art. 11 del D. Lgs. 196/03.

**Art.4** (Dati sensibili):

d) [.....] i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale [.....]

## **Art. 7**

**1** L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

**2** L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

**3** L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

**4** L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

**Art.76** (Dati inerenti la salute):

1 Gli esercenti le professioni sanitarie [.....] possono trattare i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute, limitatamente ai dati e alle operazioni indispensabili per il perseguimento di finalità di tutela *dell'incolumità fisica della salute dell'interessato*.

## LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Utente, in quanto fulcro della nostra attività, è colui che può, con la sua collaborazione, aiutarci a migliorare il nostro lavoro.

È possibile manifestare i propri reclami e/o suggerimenti agli Operatori in Accettazione che saranno pronti a registrare tutti gli spunti provenienti dall'Utenza ed a comunicarli alla Direzione. La Direzione, una volta presone atto, prenderà i provvedimenti che riterrà opportuni.

Il Laboratorio si impegna ad elaborare ed analizzare i reclami degli Utenti al fine di trovare nuove indicazioni per migliorare il servizio erogato ed ottimizzare le risorse a disposizione.

## IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Direzione, da sempre protesa a soddisfare i bisogni dell'Utente nel rispetto delle sue precipue esigenze e delle normative di riferimento specifiche e le conseguenti necessità di adeguamento, ha deciso di adottare un Sistema Qualità conforme allo standard UNI EN ISO 9001:2008, con la ferma convinzione che tale Sistema sia uno strumento efficace per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

Il Laboratorio si impegna nei confronti degli Utenti ad intraprendere azioni volte a migliorare il servizio offerto tramite:

- soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'Utente
- miglioramento continuo del servizio reso all'Utente
- efficienza nella prestazione del servizio
- condizioni lavorative ottimali per tutto il personale

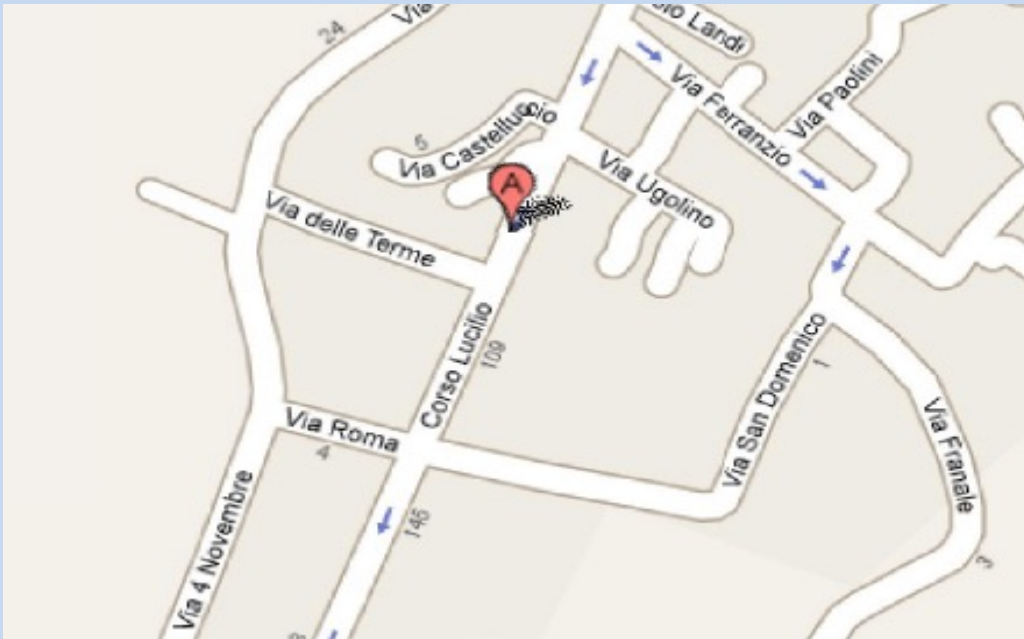
Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro) e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

Il tutto verificato e monitorato, mediante controlli continui sulle apparecchiature e metodologie di lavoro, nonché verifiche ispettive interne sullo svolgimento delle attività



## COME RAGGIUNGERCI

Percorrere la SS7 Appia fino all'incrocio di Sessa Aurunca, proseguire lungo Via 4 Novembre ed in prossimità della Villa Comunale, percorrere Via delle Terme fino a Piazza Tiberio Massimo, incrocio Corso Lucilio.



Laboratorio di Analisi Cliniche e Batteriologiche  
Maone S.n.c. di Miele R & C.  
Corso Lucilio, 134  
81037 Sessa Aurunca (CE)  
Tel.& Fax: 937537

Carta dei Servizi	Revisione 6	Del 16/02/2014
-------------------	-------------	----------------