



QUALIS LAB
ANALISI CLINICHE

QUALIS LAB srl

Sede legale:

Via Ugo Foscolo, 7 63064 – Cupra Marittima

P.Iva : 00498720440

Sdi: M5UXCR1

Laboratori Analisi Accreditati con il SSN



QUALIS LAB
ANALISI CLINICHE

convenzionati con S.S.N.

CARTA DEI SERVIZI



ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

DIREZIONE GENERALE:

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

Dott. Andrea Vagnarelli (PRESIDENTE)

Dott.ssa Silvia Mentili (CONSIGLIERA)

Ing. Cristian Iobbi (CONSIGLIERE)

RESPONSABILE QUALITA':

Dott.ssa Silvia Mentili

RSPP:

Dott. Andrea Vagnarelli

DPO PRIVACY:

Dott. Marco Lazzari

Laboratorio Analisi QUALIS LAB FERMO - Via Mario Agnozzi 11 - 63900 Fermo (FM)

Punto Prelievi QUALIS LAB CAMPIGLIONE DI FERMO - Via N. Laurantoni 1/L - 63900 Fermo (FM)

DIRETTORE:

Dott.ssa Silvia Mentili

Laboratorio Analisi QUALIS LAB CUPRA MARITTIMA - Via U. Foscolo 7 - 63064 Cupra Marittima (AP)

Punto Prelievi QUALIS LAB MARINA DI ALTIDONA - Via Leonardo da Vinci 29 - 63824 Altidona (FM)

DIRETTORE:

Dott.ssa Silvia Mentili

Laboratorio Analisi QUALIS LAB GROTTAMMARE - Via Marconi 105-113 - 63066 Grottammare (AP)

Punto Prelievi QUALIS LAB GROTTAMMARE - Via Ischia I 274/c - 63066 Grottammare (AP)

DIRETTORE:

Dott. Andrea Vagnarelli

Laboratorio Analisi QUALIS LAB PAGLIARE DEL TRONTO - Via Salaria n.6-8 - 63078 Spinetoli (AP)

Punto Prelievi QUALIS LAB ASCOLI PICENO - Via Asiago 2 - 63100 Ascoli Piceno (AP)

DIRETTORE:

Dott.ssa Antonina Vasilina



PRINCIPI GENERALI

Il diritto alla salute è un principio universale a cui il Laboratorio si uniforma nella organizzazione della propria attività.

Per la redazione della Carta dei servizi si è fatto riferimento alle indicazioni dei **“Principi per la erogazione dei servizi pubblici”** emanati dal Consiglio dei ministri, allo **“Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”** assumendo in particolare i seguenti criteri:

- **Eguaglianza.** L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche sessuali e di razza.
- **Imparzialità.** A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura, con particolare attenzione verso i cittadini portatori di handicap.
- **Continuità.** La struttura garantisce la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **Diritto di scelta.** Ogni cittadino, munito della richiesta del Medico Curante, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.
- **Efficienza ed efficacia.** L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è uninformata al criterio del miglioramento continuo.
- **Partecipazione.** I Cittadini e le loro organizzazioni devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.



MODALITA' D'ACCESSO

Tutti i cittadini (esenti o paganti ticket) possono accedere liberamente con impegnative del Servizio Sanitario Nazionale prescritte dal medico curante in qualsiasi Regione, ricetta bianca rilasciata dal medico curante o richiesta diretta.

Il laboratorio è accreditato e convenzionato con la Regione Marche, pertanto le tariffe applicate sono quelle previste dal Nomenclatore Regionale o quelle libero-professionali in caso di richiesta diretta.

Il laboratorio ha un budget limitato annuale per le prestazioni erogabili tramite SSN definito dalla Regione, pertanto, al raggiungimento del budget, ai pazienti che beneficiano di esenzioni potrà essere richiesto il pagamento totale o parziale delle prestazioni erogate. I pazienti verranno informati preventivamente sui costi da apposita cartellonistica in sala d'aspetto e/o in fase di accettazione.

All'interno delle sedi in orario di apertura è sempre presente il personale identificabile tramite cartellino di riconoscimento in grado di dare le necessarie informazioni sui servizi.

I servizi igienici sono segnalati ed accessibili; l'attesa avviene in ambienti idonei, dotati di un numero sufficiente di posti a sedere e climatizzati.

TUTTE LE SEDI SONO AL PIANO TERRENO: Non sono presenti barriere architettoniche

I locali per i prelievi sono strutturati in modo da rispettare la privacy dei singoli utenti.

PRENOTAZIONI:

Per la maggior parte delle prestazioni NON E' NECESSARIA la prenotazione. E' sufficiente accedere alle sedi secondo gli orari di prelievo sotto indicati.

LA PRENOTAZIONE E' NECESSARIA SOLAMENTE PER LE SEGUENTI PRESTAZIONI:

- Prelievi domiciliari
- Tamponi cervicali in gravidanza
- Breath test
- PAP test
- Tamponi per HPV (papilloma virus)

La prenotazione può essere effettuata contattando la sede dove si effettuerà l'accesso, telefonicamente o tramite e-mail.

Consultare la sezione "orari e contatti" della presente carta dei servizi o il sito web www.qualislab.it.



ORARI E CONTATTI

Laboratorio Analisi QUALIS LAB FERMO – Via Mario Agnozzi 11 – 63900 Fermo (FM)

TEL. 0734 622986 MAIL: fermo@qualislab.it

PRELIEVI EMATICI: dal LUNEDI' al SABATO 7:00 – 10:30

RITIRO REFERTI: dal LUNEDI' al SABATO 10:00 – 13:00
dal LUNEDI' al VENERDI' 15:30 – 17:30
ON-LINE sul portale WEB h/24

Punto Prelievi QUALIS LAB CAMPIGLIONE DI FERMO – Via N. Laurantoni 1/L – 63900 Fermo (FM)

TEL. 0734 605548 MAIL: fermo@qualislab.it

PRELIEVI EMATICI: dal LUNEDI' al SABATO 7:00 – 09:30

RITIRO REFERTI: dal LUNEDI' al SABATO 7:00 – 11:00
ON-LINE sul portale WEB h/24

Laboratorio Analisi QUALIS LAB CUPRA MARITTIMA – Via U. Foscolo 7 – 63064 Cupra Marittima (AP)

TEL. 0735 777892 MAIL: cupra@qualislab.it

PRELIEVI EMATICI: dal LUNEDI' al SABATO 7:00 – 10:30

RITIRO REFERTI: dal LUNEDI' al SABATO 10:00 – 13:00
dal LUNEDI' al VENERDI' 14:00 – 16:00
ON-LINE sul portale WEB h/24

Punto Prelievi QUALIS LAB MARINA DI ALTIDONA – Via Leonardo da Vinci 29 – 63824 Altidona (FM)

TEL. 0734 012695 MAIL: cupra@qualislab.it

PRELIEVI EMATICI: dal LUNEDI' al SABATO 7:00 – 09:30

RITIRO REFERTI: dal LUNEDI' al SABATO 7:00 – 11:00
ON-LINE sul portale WEB h/24



QUALIS LAB

ANALISI CLINICHE

QUALIS LAB srl

Sede legale:

Via Ugo Foscolo, 7 63064 – Cupra Marittima

P.Iva : 00498720440

Sdi: M5UXCR1

Laboratori Analisi Accreditati con il SSN

Laboratorio Analisi **QUALIS LAB GROTTAMMARE** - Via Marconi 105-113 - 63066 Grottammare (AP)

TEL. 0735 631221 MAIL: grottammare@qualislab.it

PRELIEVI EMATICI: dal LUNEDI' al SABATO 07:00 - 10:30

RITIRO REFERTI: dal LUNEDI' al SABATO 10:00 - 13:00

dal LUNEDI' al VENERDI' 14:00 - 16:00

ON-LINE sul portale WEB h/24

Punto Prelievi **QUALIS LAB GROTTAMMARE** - Via Ischia I 274/c - 63066 Grottammare (AP)

TEL. 0735 631221 MAIL: grottammare@qualislab.it

PRELIEVI EMATICI: LUN. - MERC. - VEN. 7:00 - 09:00

RITIRO REFERTI: LUN. - MERC. - VEN. 7:00 - 09:00

ON-LINE sul portale WEB h/24

Laboratorio Analisi **QUALIS LAB PAGLIARE DEL TRONTO** - Via Salaria n.6-8 - 63078 Spinetoli (AP)

TEL. 0736 899628 MAIL: spinetoli@qualislab.it

PRELIEVI EMATICI: dal LUNEDI' al SABATO 7:00 - 10:30

RITIRO REFERTI: dal LUNEDI' al SABATO 10:00 - 13:00

dal LUNEDI' al VENERDI' 14:00 - 16:00

ON-LINE sul portale WEB h/24

Punto Prelievi **QUALIS LAB ASCOLI PICENO** - Via Asiago 2 - 63100 Ascoli Piceno (AP)

TEL. 0736 261687 MAIL: spinetoli@qualislab.it

PRELIEVI EMATICI: dal LUNEDI' al SABATO 7:00 - 09:00

RITIRO REFERTI: dal LUNEDI' al SABATO 7:00 - 09:00

ON-LINE sul portale WEB h/24



LE FASI DEL SERVIZIO

PREPARAZIONE ALLE INDAGINI DIAGNOSTICHE:

Il personale del laboratorio è a disposizione in presenza, telefonicamente o per e-mail per la consulenza sulle norme di preparazione agli esami. E' presente un documento dettagliato sulle norme di preparazione a tutti gli esami consultabile sul sito internet e presente in sala d'aspetto.

E' buona norma, per un corretto prelievo di sangue, essere a digiuno dalla sera precedente, dopo un pasto serale normale e senza prolungare l'assunzione di alcolici al di fuori del pasto stesso. E' consentita l'assunzione di modica quantità di acqua.

Il digiuno è strettamente necessario per alcuni esami in particolare: glicemia, colesterolo, trigliceridi, sideremia, acido folico, vitamina B.12, insulina, acidi biliari. I farmaci e l'acqua si possono assumere fino al momento del prelievo.

L'attività fisica, anche moderata, può influenzare la concentrazione di alcuni componenti sierici, si consiglia quindi di evitare sforzi (es. palestra) nei giorni precedenti il prelievo.

Per esami volti a monitorare terapie farmacologiche (per esempio "PT" -Tempo di Protrombina) è consigliabile eseguire il prelievo sempre dopo aver assunto la medesima dose di farmaco.

ACCETTAZIONE:

All'entrata di ogni struttura è presente un eliminacode da cui prelevare il numero per la fila.

Quando è il proprio turno si accede allo sportello accettazione dove verranno effettuate le pratiche di riconoscimento del paziente e inserimento delle richieste.

L'operatore provvede ad identificare il paziente mediante codice fiscale e carta d'identità immettendo nel sistema informatico i dati indispensabili per una sicura identificazione dell'utente e cioè cognome, nome, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza oltre all'elenco delle prestazioni richieste.

Viene verificato il rispetto delle condizioni preanalitiche relative agli esami da eseguire.

Al paziente viene quindi assegnato un codice univoco che identifica l'accettazione e i campioni e viene rilasciato un talloncino con le credenziali per la consultazione on line o per il ritiro cartaceo del referto.

Nel caso fosse necessario vengono fatti firmare il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e/o il modulo del consenso informato (per gli esami che lo richiedono).

Al momento dell'accettazione viene comunicato l'eventuale importo a carico del paziente e i tempi di refertazione. Il pagamento potrà avvenire al momento dell'accettazione o del ritiro referti in contanti, tramite POS o assegno.



URGENZE:

Nel caso fosse necessaria la refertazione entro poche ore dal prelievo, su richiesta del medico inviante o del paziente, deve essere espressamente richiesta al momento dell'accettazione.

La refertazione urgente è possibile per quei test che sono effettivamente eseguiti in giornata. La possibilità o meno di eseguire un esame in urgenza verrà comunicata in fase di accettazione.

L'accettazione viene marcata come URGENTE nel sistema informatico in modo tale da renderla prioritaria nell'analisi e nella refertazione.

PRELIEVO:

Le richieste dei tamponi da prelevare vengono inviate alla sala prelievo e il paziente viene chiamato secondo il codice di accettazione inserito.

Al momento del prelievo, che viene svolto in locali confortevoli e idonei al rispetto della privacy, l'operatore associa le etichette adesive ai tubi di raccolta campione e identifica il paziente chiedendo nome, cognome e data di nascita.

Il tempo medio di esecuzione del prelievo è di circa 5 minuti.

Dopo il prelievo il paziente viene invitato a rimanere almeno 5 minuti seduto in sala d'aspetto con la mano a tamponare la sede del prelievo per minimizzare l'occorrere di eventi avversi post prelievo.

Pazienti che hanno già avuto episodi di lipotimie (svenimenti) durante il prelievo sono invitati a comunicarlo preventivamente al personale addetto al prelievo.

PRELIEVO A DOMICILIO

I prelievi domiciliari possono essere richiesti contattando via telefono o e-mail la sede scelta per l'accesso: verranno richiesti preventivamente i dati del paziente e le richieste del medico in modo da poter fare un'accettazione preventiva del paziente. I prelievi vengono programmati di norma entro 3 giorni lavorativi, entro 12/24 ore per i casi urgenti.

RITIRO DEI REFERTI

I REFERTI possono essere ritirati esclusivamente da chi ha effettuato la prestazione o da persona con delega sottoscritta sul talloncino rilasciato al momento dell'accettazione (ai sensi della GDPR 679/2016) dalle ore 10,00 del giorno indicato sul talloncino.

La maggior parte dei referti sono disponibili dalla mattina successiva al prelievo; le urgenze possono essere su richiesta refertate entro poche ore. Al momento della firma elettronica il referto è disponibile.

Viene inviata una notifica SMS di referto pronto al numero di cellulare inserito in fase di accettazione.

REFERTI ON-LINE

E' possibile consultare e/o stampare i referti on-line sul portale web www.qualislab.it usando le credenziali rilasciate in fase di accettazione avendo già effettuato il pagamento ove dovuto.

I referti sono disponibili sul portale per 45 gg dalla data di accettazione (ai sensi della GDPR 679/2016).



RISTAMPA REFERTI ARCHIVIATI

E' possibile richiedere la copia di referti del nostro archivio. Per referti entro un anno dalla data di accettazione, è possibile ottenere subito una copia presentandosi presso la sede dove si è effettuato il prelievo. Per referti superiori a un anno dalla data di accettazione verrà effettuata una copia entro 2 giorni lavorativi. E' sempre necessario effettuare la richiesta presentandosi presso la sede muniti di documento di riconoscimento.

CONSULENZA PRE E POST ESAME

E' possibile richiedere in qualsiasi momento una consulenza sulla modalità di preparazione all'esame o sul significato interpretazione degli esami. L'operatore interpellato avviserà immediatamente il responsabile interessato.

CAMPIONI PER ESAMI IN SERVICE

Richieste rare, di scarsa frequenza o di particolari caratteristiche vengono eseguiti "in Service", cioè inviate ad un altro Laboratorio specializzato e dotato dei medesimi requisiti previsti dal Sistema Qualità, ai sensi della Delibera Regionale n°1589 del 20/03/89

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Segnalazioni dei clienti e reclami vengono raccolti da un questionario (Scheda valutazione soddisfazione clienti) disponibile nella sala d'attesa; il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l'orario di apertura della struttura per informazioni, chiarimenti o reclami inerenti le prestazioni. Il Direttore è sempre disponibile ad ascoltare e dare chiarimenti ed informazioni anche su appuntamento.

ACCESSO CON PRIORITA'

Previa comunicazione al Personale addetto, per situazioni di particolare necessità come BAMBINIGRAVIDE E DISABILI è previsto l'accesso PRIORITARIO ai servizi.



I DIRITTI DEI PAZIENTI

I PAZIENTI HANNO DIRITTO:

- Di essere accolti e trattati rispettosamente e con gentilezza nel rispetto della dignità umana, usando un linguaggio comprensibile e adeguato alla tipologia ed età del paziente;
- Di essere tutelati nella propria privacy ai sensi della GDPR 679/2016.
I dati che ci vengono forniti, obbligatori per legge, serviranno sia per rilevare lo stato di salute, che per fini amministrativi e saranno conservati nei nostri archivi protetti.
I dati personali idonei a rilevare lo stato di salute saranno consegnati mediante rilascio di referto da consegnarsi direttamente all'utente o a persona munita di delega scritta o in plico chiuso la cui apertura è riservata al Medico Curante o all'Utente (per i minori a chi ne esercita la patria potestà).
- Di ottenere tutte le informazioni sulle prestazione , sui tempi di esecuzione e sui costi;
- Di identificare immediatamente l'operatore mediante cartellino:

GLI UTENTI HANNO IL DOVERE:

- Di tenere un comportamento responsabile nel rispetto degli altri pazienti ;
- Di collaborare in maniera rispettosa con il personale del laboratorio;
- Di rispettare gli ambienti e le attrezzature ;
- Di segnalare le eventuali problematiche al direttore ;
- Di non fumare e silenziare i telefoni;
- Di rispettare gli orari di apertura e chiusura;
- Di controllare le quietanze di pagamento per verificare la correttezza dei dati personali;

SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.Lgs 81/2008 e successivi aggiornamenti.



INFORMAZIONI SULLA QUALITA' TECNICA

I Cittadini possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la buona manutenzione delle attrezzature impiegate.

Il Direttore Sanitario e il personale del Laboratorio sono a disposizione per tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

L'accuratezza e la precisione degli esami viene giornalmente controllata con pool di plasmi interni e con sieri e sangue di controllo forniti da ditte specializzate.

Il Laboratorio partecipa ai programmi di VEQ (valutazione esterna di qualità) con i seguenti enti:

ISTITUTO AZIENDA OSPEDALIERA CAREGGI di Firenze.
RANDOX LABORATORIES LIMITED - RIQAS (UKAS PROFICIENCY TESTING)

POLITICA PER LA QUALITA'

QUALIS LAB srl opera nel settore delle analisi cliniche di laboratorio da oltre 40 anni.

Per promuovere il successo aziendale è stato posto come fondamento l'erogazione di prestazioni di alta qualità che soddisfino i bisogni del paziente.

Coerentemente con la propria strategia di sviluppo, la Direzione della QUALIS LAB srl intende perseguire obiettivi di miglioramento nei seguenti campi prioritari di azione:

- **attenzione alla comunicazione con il cliente-utente nell'ambito dei servizi offerti;**
- **accrescere la soddisfazione dei clienti-pazienti;**
- **garantire l'accessibilità alla struttura anche ai pazienti meno abbienti e bisognosi;**
- **garantire la salute e la sicurezza di tutto il personale;**
- **accrescere la professionalità e la soddisfazione di tutto il personale;**
- **ampliare il pannello degli esami offerto;**
- **ottimizzazione processi amministrativi e gestionali**

L'azienda, tramite il proprio personale, si impegna a garantire:

1. Il rispetto del paziente come essere umano e cittadino. Tutto il personale deve essere rispettoso del paziente anche in considerazione delle possibili patologie e deve essere sempre disponibile a dare ascolto alle sue esigenze garantendo il rispetto della dignità umana. Una particolare attenzione deve essere rivolta ai gruppi sociali più deboli, quali anziani, diversamente abili, ai bambini e a tutti coloro che manifestano disagi anche nel raggiungere la sede del Laboratorio.



2. La riservatezza In tutte le fasi, dall'accettazione del paziente alla consegna del referto deve essere sempre garantita la massima riservatezza ed il rispetto della privacy.
3. La correttezza e la chiarezza dei dati forniti Il Laboratorio deve garantire la massima esattezza dei dati forniti attraverso i necessari controlli sulla qualità del dato fornito, il continuo rinnovamento delle attrezzature e la costante formazione del personale. Tutti i referti delle analisi devono essere espressi in modo chiaro e facilmente leggibile sia dal paziente sia dal medico curante.
4. I tempi di risposta Il Laboratorio deve comunicare al paziente i tempi necessari per l'esecuzione delle analisi richieste. Occorre sempre garantire, nei limiti delle possibilità delle attrezzature disponibili, l'esecuzione di esami in urgenza.
5. La collaborazione con i professionisti sanitari e con il S.S.N. Il Laboratorio deve garantire la massima collaborazione con i medici curanti e con tutto il servizio sanitario nazionale. Il personale dei laboratori evita comportamenti che possano diminuire la fiducia nella competenza, nella riservatezza, nell'imparzialità e nel giudizio dell'integrità professionale del proprio personale e dell'azienda, la Direzione fornisce la massima garanzia della trasparenza del laboratorio stesso.

L'azienda si impegna inoltre a:

- assicurare che la Politica sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione;
- introdurre in azienda un approccio basato sull'analisi del rischio, atto ad individuare le cause dei problemi adottando tempestivamente i provvedimenti necessari alla loro prevenzione;
- migliorare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- verificare le proprie prestazioni analitiche mediante partecipazione a valutazioni esterne di qualità e mediante controlli interni di qualità;
- controllare il processo analitico, analizzandolo con indicatori di qualità e di performances, che diano spunti per il miglioramento continuo dei metodi/processi di lavoro, del sistema qualità, del servizio erogato al cliente-paziente;
- Continuare i rapporti di reciproco beneficio con fornitori/partner.

Gli obiettivi vengono perseguiti mediante la pianificazione di un efficace sistema di gestione e fissando il livello di qualità erogato, in ottica di valutazione rischi/opportunità. Il raggiungimento di questi obiettivi sarà controllato attraverso opportuni indicatori, la rilevazione della soddisfazione dei clienti e l'analisi dei reclami anche al fine di realizzare un'impresa che accresca la propria presenza sul mercato e renda la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato competitivo. Gli obiettivi di miglioramento specifici sono definiti dalla direzione nel piano di miglioramento e diffusi a tutto il personale; per poi essere riesaminati annualmente durante il riesame della Direzione. I livelli standard di qualità sono definiti nel piano di sorveglianza e riesaminati annualmente durante il riesame della Direzione.