



## *Laboratorio Analisi Caudullo s.r.l.*

Punto di Accesso Aggregato ai sensi del D.A. 1933 del 16.09.2009 e  
successivo D.A. 2674 del 18.11.2009.

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **EDIZIONE 2022**



## **Presentazione del Laboratorio**

Il *Laboratorio Analisi Caudullo s.r.l.*, è un laboratorio che fornisce prestazioni clinico-diagnostiche di Chimica Clinica, Microbiologia e Immunoenzimatica. Il laboratorio ha un'esperienza quarantennale ed è convenzionato con il SSN.

Ha sede in via Sagone, 36 ad Adrano. La sua collocazione al pian terreno, garantisce agli utenti un accesso particolarmente confortevole.

Il laboratorio fornisce prestazioni clinico-diagnostiche ottenute con metodi chimici, fisici e biologici su liquidi biologici e su materiali connessi alla patologia umana ai fini della prevenzione, della diagnosi, del monitoraggio e del decorso della terapia.

Inoltre il laboratorio opera nel principio della massima precisione nel più breve tempo possibile, fornendo un servizio sempre più all'avanguardia anche con l'utilizzo di strumentazione tecnologicamente avanzata ed adeguata alle costanti esigenze moderne.

Inoltre si vuole portare a conoscenza della nostra clientela che il Punto di accesso *Laboratorio Analisi Caudullo s.r.l.* ha ottenuto la certificazione di un Sistema di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

La direzione del *Laboratorio Analisi Caudullo s.r.l.*, si è attivata a redigere il presente documento, che viene chiamato Carta dei Servizi.

In tal senso il *Laboratorio Analisi Caudullo s.r.l.* ha la responsabilità nei confronti dei propri utenti di definire chiaramente le caratteristiche delle prestazioni erogabili ed illustra i servizi che il laboratorio è in grado di offrire determinando i loro standard qualitativi e quantitativi; pertanto la Carta dei Servizi è ritenuto lo strumento che permette la tutela dei diritti degli utenti che usufruiscono di tali servizi. Obiettivo della Carta dei Servizi è quello di illustrare alla nostra utenza i servizi offerti dal laboratorio e le modalità di fruizione in modo ottimale, evitando disagi e perdite di tempo, oltreché di avere utili informazioni per utilizzare al meglio la diagnostica di laboratorio.

Inoltre il *Laboratorio Analisi Caudullo s.r.l.* si impegna a:

- ❖ pubblicare gli standards adottati per metterli a conoscenza del cliente;
- ❖ verificare il rispetto degli standards ed il grado di soddisfazione del cliente;
- ❖ analizzare le situazioni di disservizio per trovarne la risoluzione.

Il *Laboratorio Analisi Caudullo s.r.l.* rispetta i principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

- ❖ ***Eguaglianza ed imparzialità:*** i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione attraverso un comportamento imparziale;
- ❖ ***Continuità erogative:*** il servizio è erogato con continuità e l'eventuale interruzione deve essere comunicata agli utenti;

- ❖ **Diritto di libera scelta:** l'utente ha il diritto di scegliere la propria struttura di fiducia, secondo la normativa vigente;
- ❖ **Diritto di partecipazione e trasparenza:** l'utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni offerte dalla struttura, anche attraverso associazioni di tutela (es. Tribunale per i diritti dei Malati);
- ❖ **Efficienza ed efficacia:** il servizio del laboratorio deve garantire efficienza ed efficacia.

La direzione del Laboratorio  
*Dott. Antonio Caudullo*

## **Indicatori di qualità**

Il Laboratorio Analisi Biologiche Caudullo s.r.l. dopo anni di applicazione del sistema qualità è in grado di pubblicare gli standard di qualità:

- ✚ Tempo medio di attesa per i nostri utenti per l'accettazione circa 7 minuti;
- ✚ Tempo medio di attesa per i nostri pazienti per il prelievo circa 6 minuti
- ✚ Monitoraggio delle anomalie attraverso la registrazione delle non conformità e degli eventuali reclami dei clienti;
- ✚ Misurazione della soddisfazione del cliente attraverso la distribuzione dei questionari, con risultati soddisfacenti.

## Caratteristiche del Servizio

Il *Laboratorio Analisi Caudullo s.r.l.* è aperto al pubblico dal lunedì al Sabato dalle ore 07.30 alle 13.30 e il mercoledì e il venerdì dalle ore 17.00 alle ore 18.00.

I prelievi venosi si eseguono tutti i giorni lavorativi dalle 08.00 alle 10.30.

In relazione alle richieste del medico curante e a compatibili necessità del paziente alcuni prelievi possono essere eseguiti anche il pomeriggio.

Il referti si ritirano tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 13.30 e il mercoledì e venerdì anche dalle ore 17.00 alle ore 18.00.

**I Prelievi domiciliari sono eseguiti previo appuntamento almeno un giorno prima.**

### Tempo di disponibilità del dato analitico

<b>Tempi che intercorrono dal prelievo alla consegna del risultato in referto</b>		
<b>Tipologia</b>	<b>Tempi medi</b>	<b>Range</b>
Chimica Clinica	2 gg	4 h – 4 gg
Batteriologia	4 gg	2 gg – 6 gg
Immunoenzimatica	2 gg	6 h - 4 gg

## Consegna del referto e archiviazione

La consegna avviene tramite la codifica anagrafica e solo dietro presentazione del certificato di ritiro rilasciato al momento dell'accettazione in modo da abbattere drasticamente la possibilità di errore

Qualora per motivi tecnico- organizzativi, il laboratorio non potesse rispettare la data di consegna del referto, il cliente sarà informato tempestivamente.

## Servizio centralizzato

Nel 2019 il *Laboratorio Analisi Caudullo s.r.l.* ha deciso di entrare a far parte di una Società consortile **Centro Analisi "S. Lucia" a r.l.**, dove viene realizzata l'aggregazione di più strutture che consente l'esecuzione di indagini più sofisticate o meno ricorrenti, con elevata qualità, costo contenuto, sicurezza ed assistenza continua.

Il prelievo viene eseguito presso i punti di accesso mentre le indagini diagnostiche presso la Società consortile **Centro Analisi "S. Lucia" a r.l.** Le prestazioni vengono eseguite presso il **Centro Analisi "S. Lucia" s.c.ar.l.** dopo il ricevimento del campione biologico da analizzare e l'acquisizione dell'accettazione effettuata presso i punti d'accesso. L'invio dei campioni biologici avviene a cura del Punto di accesso attraverso utilizzo del materiale necessario esclusivamente a tale scopo (provette, tappi, borsa trasporto campioni). Le parti si obbligano ad osservare la normativa vigente in materia di conservazione dei campioni biologici e trasporto (T.U. 81/08, Circolare

Ministero della Salute N° 16 del 20/07/94) è garantita la gestione delle urgenze.

Il **Centro Analisi “S. Lucia” s.c.ar.l.** provvede ad inviare i risultati non appena validati secondo i tempi indicati nella tabella esami tramite programma di gestione.

## **Caratteristiche del Referto**

### Informazioni di base:

anagrafica del paziente  
indirizzo del paziente  
data di accettazione

### Descrizione ed esito dell’esame, note e commenti

valori normali di riferimento  
firma del direttore

## **Reclami**

In accettazione è sempre disponibile il modulo per i reclami o ci si può rivolgere alla Sig.ra Putrino Mirella e al Dott. Antonio Caudullo.

## **Corretta identificazione del paziente e del prelievo**

Per evitare errori di omonimia nell’esecuzione degli esami i campioni vengono identificati con etichetta autoadesiva contenente: cognome e nome dell’utente, numero progressivo di accettazione.

## **Conformità del prelievo**

Il prelievo ematico viene effettuato con materiale monouso e applicando cautele tali da ridurre al minimo i rischi connessi alla manipolazione del sangue. Il materiale monouso è smaltito periodicamente da ditte autorizzate.

## **Conformità analitica**

Le procedure analitiche vengono praticate riducendo al minimo il rischio di scambio dei campioni.

Dal prelievo all'effettuazione dell'esame trascorre il minor tempo possibile, ciò al fine di evitare modifica di parametri ematochimici particolarmente instabili.

## **Conformità del servizio**

una particolare attenzione viene rivolta all'errore accidentale presente in quelle metodiche non automatizzate. Viene sempre effettuato un controllo sull'archivio storico per evitare incongruenze relative a specifiche patologie. Qualora dovesse verificarsi un'incongruenza, il campione viene riprocessato.



## **Raccolta di campioni biologici**

### *Condizioni paziente per prelievo*

#### prelievo ematico

- è consigliabile sottoporsi a prelievo ematico nel corso della mattinata ed a digiuno. Tuttavia, per la determinazione di analiti che per cui il digiuno è indispensabile, fare riferimento alla “Tabella esami”
- evitare intensa attività fisica nei giorni antecedenti il prelievo
- evitare l’assunzione di farmaci prima del prelievo, ad eccezione di precise indicazioni del medico curante.

#### tampone - ricerca sangue occulto nelle feci

- il test è eseguito con metodo immunologico, pertanto non è richiesta alcuna dieta specifica poiché le perossidasi vegetali, la mioglobina e le emoglobine animali non umane non vengono rilevate con tale metodo
- prima di raccogliere il campione è essenziale escludere eventuali sanguinamenti delle gengive e del cavo orale
- è buona norma evitare di lavare i denti nei tre giorni antecedenti la raccolta del campione

#### curva da carico di glucosio

- sottoporsi al I° prelievo per determinare la glicemia basale (tempo 0)
- somministrare in Laboratorio glucosio in relazione alle indicazioni di seguito specificate, salvo ulteriori indicazioni del medico curante: adulti 75 gr, donne in gravidanza 100 gr, bambini 1,75 gr/Kg.
- dopo la somministrazione di glucosio, sottoporsi a prelievo ematico a 60 min, 90 min, 120 min, 180 min salvo specifiche indicazioni del medico curante.

## **Modalità raccolta campioni biologici**

### esame urine completo ed urinocoltura

- per la raccolta delle urine, utilizzare esclusivamente gli appositi contenitori sterili reperibili in farmacia o presso il Laboratorio (per il solo “esame urine completo” non è necessario che il contenitore sia sterile)
- prima della raccolta, lavarsi con cura le mani ed i genitali esterni
- aprire il contenitore facendo attenzione a non toccare la superficie interna del contenitore e del coperchio
- eliminare il primo getto di urine, raccogliere le urine successive direttamente nel contenitore sterile, riempire il contenitore circa a metà, chiudere il contenitore e conservare in frigorifero (4 °C) sino all’invio dello stesso presso il Laboratorio che deve avvenire il più presto possibile.

### urine delle 24 ore

- per la raccolta delle urine delle 24 ore, utilizzare esclusivamente gli appositi contenitori reperibili in farmacia.
- al mattino, non raccogliere l’urina della prima minzione. Iniziare la raccolta dell’urina dalla minzione successiva alla prima fino al mattino seguente (fine raccolta). Nel corso della raccolta evitare di esporre il contenitore alla luce diretta ed a temperature elevate.

- per la raccolta delle feci utilizzare esclusivamente l'apposito contenitore reperibile in farmacia o presso il Laboratorio
- togliere il tappo dal flaconcino di raccolta ed immergere l'asticella collegata al tappo in vari punti del materiale fecale. L'aliquota del materiale necessario deve essere ottenuta immergendo l'apposita asticella nelle feci più volte
- fare attenzione che la quantità di feci rimasta adesa all'asticella non sia eccessiva.
- riavvitare il tappo ed agitare il flaconcino energicamente.
- inviare al laboratorio.
- l'eventuale emoglobina umana presente nel materiale fecale non viene degradata ed il campione conservato in frigorifero può essere inviato al Laboratorio anche in tempi successivi al prelievo del materiale (fino a 3 giorni).
- non è necessaria l'esclusione di alcun alimento dalla dieta.
- non è necessario seguire una dieta priva di carne.

#### cerotto anale di Graham per ossiuri (scotch test)

- non lavare né applicare talco e creme nella zona anale a partire dalla sera precedente il prelievo
- la mattina, prima del prelievo, non defecare
- se si è impossibilitati a far eseguire il prelievo in Laboratorio, procedere come segue:
  - far aderire il cerotto nella regione anale per un minuto
  - staccare il cerotto e farlo aderire su un vetrino portaoggetti
  - recapitare al più presto in Laboratorio.

## liquido seminale per test di fertilità ed esami batteriologici

- raccogliere il liquido seminale per masturbazione, direttamente in un apposito contenitore sterile, dopo accurata igiene dei genitali e dopo un periodo di astinenza sessuale non inferiore a tre e non superiore a cinque giorni
- aprire il contenitore facendo attenzione a non toccare la superficie interna del contenitore e del coperchio con le mani ed evitare anche il contatto del pene con il contenitore
- il campione deve essere consegnato in Laboratorio entro 60 minuti dalla raccolta per esami di fertilità ed entro 20 minuti per esami batteriologici, ponendo molta attenzione a non sottoporre il campione ad eccessive variazioni di temperatura (non al di sotto di 15°C e non al di sopra di 36° C)
- evitare assolutamente metodi di raccolta con profilattici (per la presenza di sostanze immobilizzanti gli spermatozoi) o con il coito interrotto per evitare qualunque interferenza di fattori vaginali
- dal momento che nello stesso individuo si possono verificare variazioni sensibili di alcuni parametri, è opportuno ripetere almeno 3 volte a distanza di 15-30 giorni l'una dall'altra la conta e la motilità.

## **ALLEGATI**

Listino Prezzi e Tabella elenco esami eseguibili in Laboratorio disponibile in accettazione.