



.....

*Laboratorio Centralizzato di Base con settori specializzati 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 **“Centro Analisi S. Lucia” società consortile ar.l.** è una struttura di laboratorio di analisi accreditata con il S.S.R. E' aggregata in forma consortile e viene definita “Struttura centralizzata”. Essa fornisce ai propri utenti prestazioni di Patologia clinica, Ematologia, Microbiologia e Virologia, Sieroimmunologia, Immunochimica, Biologia Molecolare e Genetica. La struttura è aggregata a un nuovo soggetto gestore organizzato in forma societaria consortile. Il personale medico e tecnico afferente alla struttura è in possesso di qualifiche professionali riconosciute a livello regionale e nazionale ed è continuamente sottoposto a corsi di perfezionamento per il miglioramento delle proprie conoscenze, nonché ad aggiornamenti professionali ECM (Educazione Continua in Medicina) che necessitano per la costante evoluzione delle tecniche e delle metodologie applicate.

Il prelievo verrà eseguito presso le sedi dei Punti prelievo autorizzati e convenzionati con il SSN, mentre le indagini diagnostiche presso il **“Centro Analisi S. Lucia” società consortile ar.l.** L'invio dei campioni biologici avverrà attraverso utilizzo del materiale necessario esclusivamente a tale scopo (provette, tappi, crioplast, borsette termiche). Le parti si obbligano ad osservare la normativa vigente in materia di conservazione dei campioni biologici; è garantita la gestione delle urgenze. Ogni punto Prelievo, provvederà, attraverso il suo personale qualificato, a consegnare con idonei contenitori i campioni biologici da analizzare, e a provvedere al loro trasporto sempre nel rispetto della normativa vigente (T.U. 81/08, Circolare Ministero della Salute N° 16 del 20/07/94).

Ha sede in via XVIII Traversa, 115 a Belpasso.

Il laboratorio fornisce prestazioni clinico-diagnostiche ottenute con metodi chimici, fisici e biologici su liquidi biologici e su materiali connessi alla patologia umana.

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.

La direzione del *Centro Analisi S. Lucia*” società consortile ar.l., si è attivata a redigere e aggiornare il presente documento, che viene chiamato Carta dei Servizi.

In tal senso il *Centro Analisi S. Lucia*” società consortile ar.l. ha la responsabilità nei confronti dei propri clienti 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 i servizi offerti dal laboratorio e le modalità di fruirne in modo ottimale, evitando disagi e perdite di tempo, oltreché di avere utili informazioni per utilizzare al meglio la diagnostica di laboratorio.

Inoltre il *Centro Analisi S. Lucia*” società consortile ar.l. si impegna a:

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

*Il Centro Analisi S. Lucia*” società consortile ar.l. ha dimostrato un crescente interesse verso la garanzia di un servizio di qualità, infatti nel 2018 ha effettuato la transizione alla nuova norma ISO 9001:2015.

## **INDICATORI DI QUALITÀ**

Il laboratorio dopo anni di esperienza nell'applicazione del sistema qualità è in grado di pubblicare i propri standard di qualità:

- i referti per la routine vengono consegnati entro 2 giorni dal prelievo;
- Le puntuali verifiche del controllo di Qualità esterno V.E.Q. su tutti gli analiti.
- Controlli interni per tutti gli analiti secondo standard internazionali riconosciuti;
- Controlli sulle apparecchiature;
- Taratura degli strumenti che lo richiedono.

## **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Il *Centro Analisi S. Lucia* società consortile ar.l. è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 15.00.

## **SERVIZIO CENTRALIZZATO**

Nel 2011 il laboratorio ha istituito una Società Consortile **Centro Analisi "S. Lucia" a.r.l.**, dove è stata 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 la sede del *Centro Analisi S. Lucia* società consortile ar.l. mentre le indagini diagnostiche presso il laboratorio centralizzato dalla Società consortile **Centro Analisi "S. Lucia" a.r.l.** L'invio dei campioni biologici avviene attraverso utilizzo del materiale necessario esclusivamente a tale scopo (provette, tappi, crioplast, borsette termiche). Le parti si obbligano ad osservare la normativa vigente in materia di conservazione dei campioni biologici; è garantita la gestione delle urgenze qualora i punti di accesso ne facciano richiesta per la soddisfazione delle richieste della loro utenza.

La Società consortile **Centro Analisi "S. Lucia" a.r.l.** provvede, attraverso il suo personale qualificato, a ritirare con idonei contenitori i campioni biologici da analizzare, e al loro trasporto sempre nel rispetto della normativa vigente (T.U. 81/08, Circolare Ministero della Salute N° 16 del 20/07/94).

La Società consortile **Centro Analisi “S. Lucia” a.r.l.** provvede ad inviare i risultati non appena validati secondo i tempi indicati tramite programma di gestione. Non è prevista la comunicazione dei dati telefonicamente.

## **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**

Segnalazioni dei clienti e reclami; il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l’orario di apertura della struttura per informazioni, chiarimenti o reclami inerenti le prestazioni. In caso il voglia chiarimenti può rivolgersi direttamente al Dr Santo Pulvirenti direttore tecnico della struttura.

## **GARANZIA DI CONFORMITA’ ALLE SPECIFICHE**

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

Per evitare errori di omonimia nell'esecuzione degli esami i campioni devono pervenire tutti correttamente identificati con etichetta autoadesiva contenente: il codice a barre cognome e nome dell'utente, numero progressivo di accettazione, data di accettazione e codice dei tipi di esami da eseguire.

## **Conformità del prelievo**

Il prelievo ematico viene controllato all'arrivo nel laboratorio al fine di garantire la sicurezza del dato analitico. Eventuali campioni non conformi non vengono accettati o accettati con riserva e viene data immediata comunicazione al punto di accesso da cui il campione è stato inviato, affinché lo stesso possa informare il paziente interessato.

## **Conformità analitica**

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

## **Conformità del servizio**

Fermo restando che la codifica delle provette riduce notevolmente il rischio di scambio di campioni, 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.

Inoltre gli strumenti di chimica e clinica, immunochimica, elettroforesi, urine ed ematologia sono interfacciati, questo consente l'invio automatico dei dati dallo strumento analizzatore al data base e viceversa consente l'automatica refertazione. Si riduce così la possibilità di errori di trascrizioni o eventuali manipolazioni da parte di personale non autorizzato.