

CARTA DEI SERVIZI 2025

SMD
SOCIETÀ CONSORTILE A R.L.



| REVISIONE | DATA | FIRMA DIREZIONE GENERALE | FIRMA DIRETTORE TECNICO |
|-----------|------------|--------------------------|-------------------------|
| 01 | 03.01.2025 | | |

INDICE

| | |
|---|----|
| SEZIONE 00 INTRODUZIONE | 3 |
| SEZIONE 01 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI | 4 |
| SEZIONE 02 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA | 5 |
| 2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA | 5 |
| 2.2. INFORMAZIONI GENERALI..... | 6 |
| 2.3. POLITICA PER LA QUALITÀ..... | 7 |
| SEZIONE 03 STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI..... | 8 |
| 3.1. STRUTTURA AZIENDALE | 8 |
| 3.2. SERVIZI OFFERTI E CAPACITA' EROGATIVA..... | 11 |
| 3.3. ESAMI IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N. E IN REGIME PRIVATO | 11 |
| 3.3.1. ELENCO DEGLI ESAMI* | 11 |
| 3.3.2. MODALITA' DI ACCESSO | 11 |
| 3.3.3. ESENZIONI | 12 |
| SEZIONE 04 QUALITÀ..... | 14 |
| 4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO | 14 |
| 4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO..... | 14 |
| 4.2.1 COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI | 15 |
| 4.2.2 INFORMAZIONI ALL'UTENZA..... | 15 |
| 4.2.3 TEMPESTIVITA' DELLE PRESTAZIONI | 16 |
| 4.2.4 ATTENDIBILITÀ DEL RISULTATO ANALITICO (OUTPUT) | 16 |
| 4.2.4 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE | 17 |
| SEZIONE 05 INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA | 18 |
| 5.1. ORARI PER L'UTENZA..... | 18 |
| 5.2. INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI..... | 19 |
| 5.2.1. PRELIEVO DEL SANGUE | 19 |
| 5.2.2. RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGI | 20 |
| 5.3. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE | 24 |
| SEZIONE 06 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI | 25 |
| 6.1. DIRITTI DELL'UTENTE..... | 25 |
| 6.2. DOVERI DELL'UTENTE | 25 |

SEZIONE 00 INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e il Cliente. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e adottarla in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (e della successiva normazione in materia di qualità dei servizi pubblici sanitari).

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti dalla Struttura sanitaria;
- miglioramento del rapporto tra Utente e fornitore dei servizi.

Adottando la Carta dei Servizi, “SMD” assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri utenti, che saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dall’azienda.

La Carta dei Servizi costituisce, quindi, uno strumento per controllare l’effettiva attuazione degli impegni assunti da “SMD” e i risultati conseguiti: essa rappresenta uno stimolo per il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi costituisce anche un’occasione per presentare la Struttura sanitaria ai cittadini e far conoscere i servizi che essa eroga. A tal fine, essa è affissa nella bacheca di ciascun Punto di Accesso.

Ci sembra questo un metodo corretto e trasparente di presentarci e auspicchiamo che contribuisca a ridurre quella tradizionale distanza che separa la Struttura sanitaria dai pazienti.

SEZIONE 01 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nello svolgimento delle sue attività, “SMD” si impegna a garantire il rispetto dei principi fondamentali, di seguito enunciati.

1. Eguaglianza

“SMD” si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

2. Imparzialità

“SMD” si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità

“SMD” si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo e stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell’azienda.

In ogni caso, la Struttura si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a ridurre la durata del disservizio e ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta

Ogni utente, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di “libera scelta” rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

5. Partecipazione

“SMD” si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei pazienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

È riconosciuto il diritto al paziente, e ne è favorito il suo esercizio, di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L’azienda si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio dell’utenza tramite apposite indagini.

6. Efficienza ed efficacia

“SMD” si impegna ad adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico ed organizzativo, per migliorare l’efficienza e l’efficacia del servizio erogato.

7. Trasparenza

Attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti, “SMD” si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

SEZIONE 02 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA

“SMD Società Consortile a responsabilità limitata” è stata costituita nel 2011 quale aggregazione funzionale e giuridico – amministrativa tra laboratori e rappresenta il “soggetto gestore” ai sensi del Decreto Assessoriale Regionale n. 1933 del 16 settembre 2009; essa nasce dalla fusione di due storici laboratori di Palermo: il laboratorio Albanese, del dott. Mario Albanese, e il laboratorio Di Piazza, del dott. Giovanni di Piazza.

Il laboratorio si è sviluppato nei locali del piano terra e piano ammezzato di via Michele Amari n. 41, Palermo ed effettua esami sui campioni raccolti dai Punti di Accesso, costituiti ai sensi dell’art. 9 del Decreto Assessoriale Regionale n. 1933 del 16 settembre 2009.

Si tratta di una struttura privata autorizzata dall’Asp, da ultimo con prot. n. 2336 del 22/12/2022, all’esercizio di analisi cliniche generali di base, con settori specializzati in microbiologia e virologia

Il suo Direttore Tecnico, il dott. Mario Di Piazza, è laureato in Medicina e Chirurgia presso l’Università di Palermo, specializzato in Igiene e Medicina Preventiva (orientamento Laboratorio) presso l’Università di Messina, in Biologia Clinica presso l’Università di Catania e abilitato in formazione manageriale presso l’Università La Sapienza di Roma, oggi in congedo da dirigente medico di laboratorio di analisi dall’Ospedale Villa Sofia-CTO.

Il Laboratorio, nel corso degli anni, si è affermato sul territorio per l'affidabilità dimostrata e per l'estrema professionalità offerta agli utenti. Il continuo rinnovamento tecnologico delle strumentazioni e il livello professionale del personale, altamente qualificato e costantemente aggiornato, hanno consentito di raggiungere livelli di qualità sempre più elevati.

Non a caso, è considerato uno dei Consorzi più affidabili del territorio grazie ad elevati standard qualitativi relativi agli strumenti di laboratorio e a livello professionale degli operatori sanitari.

Il sistema di riconoscimento del paziente, tramite codice a barre personalizzato, applicato già fin dalla fase del prelievo ed il relativo collegamento di tutte le apparecchiature all’host centrale garantiscono massimi livelli di sicurezza sull’identificazione dei campioni e di affidabilità sulla trasmissione dei risultati.

Il laboratorio è iscritto all’FCSA – Federazione Centri per la diagnosi della trombosi e la Sorveglianza delle terapie Antitrombotiche (n° Centro 534) e secondo le norme previste esegue tutti i controlli di qualità esterni previsti dalla Federazione.

Inoltre, per garantire ancor di più la qualità, applica con esito positivo dal 2012 il programma di Valutazione Esterna della Qualità, secondo le normative vigenti, ovvero i controlli di qualità CRQ, Centro Regionale Qualità dell’Assessorato della Salute della Regione Siciliana.

2.2. INFORMAZIONI GENERALI

**Iscrizione Reg. delle Imprese di Palermo 05957580821
ed Enna:**

Partita IVA: 05957580821

Codice Struttura: 462600

Sede Legale: Via Michele Amari, 41
90139 Palermo

Laboratorio di analisi: Via Michele Amari, 41
90139 Palermo
Tel. 091589477
e-mail: smd@analisisclinichedipiazza.it

Punti di Accesso: LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE DOTT. GIOVANNI
DI PIAZZA S.R.L.
Via Michele Amari, 35-37
90139 Palermo
Tel. 091589477

SERENI ORIZZONTI S.P.A.
Via Messina Marine, 431/C
90139 Palermo
Tel. 0918430440

ANALISI CLINICHE PARRINO S.A.S.
Via Roma, 118
90139 Palermo
Tel. 0916162763

DOTT. ALBANESE MARIO ARMANDO S.A.S.
Via Francesco Laurana, 115
90139 Palermo
Tel. 091341951

DOTT. ALBANESE MARIO ARMANDO S.A.S.
Via Prestisimone 21
91016 Cefalù (PA)
Tel. 0921422381

2.3. POLITICA PER LA QUALITÀ

“SMD” si prefigge di assicurare la qualità allo scopo di soddisfare compiutamente le attese e le esigenze dei pazienti, consolidando l’immagine di serietà e competenza conseguita dall’azienda nel settore.

La Politica per la Qualità di “SMD” è diretta:

- alla soddisfazione del paziente;
- alla conformità del servizio erogato ai requisiti specificati;
- al miglioramento delle prestazioni dei processi aziendali.

Implicitamente questi obiettivi comportano un impegno e un aggiornamento continuo, sia nel modo di soddisfare le esigenze dei pazienti, sia nell’adeguamento dei processi, mantenendo livelli di qualità e affidabilità in linea con le tendenze e le esigenze del mercato.

Per verificare il raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità elencati e per verificare l’applicazione della Politica per la Qualità, “SMD” stabilirà, almeno annualmente, gli indicatori della qualità (IQ), attraverso i quali gli Obiettivi per la Qualità saranno misurati, e la loro quantificazione (intesa come obiettivo da raggiungere).

SEZIONE 03 STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

3.1. STRUTTURA AZIENDALE

La struttura organizzativa di "SMD" è rappresentata graficamente dall'organigramma riportato nella pagina seguente.

Di seguito è riportata una tabella che individua l'organico del laboratorio alla data di revisione della presente Carta.

| QUALIFICA PROFESSIONALE | NOMINATIVO |
|---|--|
| Legale Rappresentante Direttore Tecnico del Laboratorio | Dott. Mario Di Piazza |
| Vicedirettore Tecnico del Laboratorio | Dott.ssa Aurelia De Caro |
| Procuratrice Generale Resp.le Amministrativa Responsabile Qualità | Dott.ssa Maria Cristina Di Piazza |
| Biologi | Dott.ssa Aurelia De Caro (Responsabile settore Microbiologia) Dott.ssa Giorgia Costanzo (Responsabile settore Virologia) Dott.ssa Anna Taravella |
| Tecnici di Laboratorio | Dott.ssa Patrizia Avellone Dott.ssa Piera Giammarinaro Dott. Andrea Piddini |
| Prelevatori | Dott. Fabio Traina Dott.ssa Teresa Vetri Dott.ssa Giulia Leto Dott.ssa Martina Pollina Dott.ssa Rosanna Iannitelli Dott.ssa Patrizia Avellone Dott.ssa Tetyana Lipko |

| QUALIFICA PROFESSIONALE | NOMINATIVO |
|--------------------------------|--|
| Segreteria e Amministrazione | Sig.ra Rosalia Calisti Sig.ra Maria Concetta Caminita (dimissionaria a Marzo 2025) Sig.ra Domenica Gottuso Sig.ra Federica Anello Sig.ra Angela Megna Sig. Pietro Incandela Dott.ssa Paola Albanese Dott. Giorgio Miuccio Sig.ra Daniela Contino Sig. Luigi Cudia Sig.ra Roberta Sferruzza |
| Addetti ai servizi esterni | Sig. F. Sco Paolo Sampino Sig. Luigi Cudia Sig. Pietro Incandela Sig.ra Roberta Sferruzza |

ORGANIGRAMMA AZIENDALE “SMD”



3.2. SERVIZI OFFERTI E CAPACITA' EROGATIVA

L'attività di "SMD" è quella di processare giornalmente i campioni raccolti dai Punti di Accesso, eseguire gli esami e fornire riscontro dei risultati ottenuti mediante idonea refertazione.

Il laboratorio esegue esami:

- in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale;
- in regime privato.

Il Consorzio, avvalendosi di cinque Punti di Accesso sul territorio di Palermo e Provincia, e di un Laboratorio Centralizzato efficiente e ben organizzato, è in grado di garantire quotidianamente, in media, la seguente capacità erogativa:

- n° 500 prelievi;
- n° 4.000 esami analitici.

3.3. ESAMI IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N. E IN REGIME PRIVATO

3.3.1. ELENCO DEGLI ESAMI*

L'elenco degli esami, effettuati in regime di convenzione con il S.S.N. e in regime privato, è consultabile in allegato alla presente Carta dei Servizi, con l'indicazione di:

- descrizione esame;
- codice regionale;
- prezzo, distinto per esami in regime di convenzione e in regime privato
- esami in service.

*VEDI ALLEGATO PRESTAZIONI

3.3.2. MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso alle prestazioni avviene, dal lunedì al sabato, senza prenotazione fino ad esaurimento delle richieste di giornata. In ogni caso, è sempre possibile richiedere esami in urgenza purché la stessa sia motivata e giustificata. In ogni Punto di Accesso vi è un turno gestito fisicamente, o con turnometro automatizzato, o con turnometro con biglietto cartaceo. Tuttavia, hanno accesso prioritario all'accettazione, e dunque vanno esenti da turno, le donne in gravidanza, gli anziani, i bambini al di sotto dei cinque anni e i disabili di qualunque tipologia. SMD eroga assistenza all'utenza in regime privato e in regime di accreditamento istituzionale. Per ottenere la prestazione in **regime privato** l'Utente deve presentare all'Accettazione del Punto di Accesso una richiesta medica o anche semplicemente verbale, purché chiara ed esaustiva.

Il prezzo della prestazione può essere pagato:

- al momento dell'accettazione;
- al ritiro del referto.

Per ottenere la prestazione in **regime di Convenzione**, invece, l'Utente deve necessariamente presentare all'Accettazione del Punto di Accesso la prescrizione del medico di base, redatta sul modulario standardizzato regionale (*impegnativa*).

DA RICORDARE:

La ricetta ministeriale va compilata a cura del medico proponente in ogni sua parte; non sono ammesse correzioni, anche se controfirmate.

Con ogni ricetta ministeriale, possono essere richiesti al massimo **8 esami**.

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta:

- nome, cognome, indirizzo e codice fiscale dell'Utente;
- ASP di appartenenza;
- diagnosi o codice di identificazione della patologia;
- esami prescritti;
- data della prescrizione;
- firma e timbro del medico proponente, con codice di identificazione regionale dello stesso o con il timbro della struttura erogante in caso di medico appartenente a struttura pubblica;
- presenza o meno di esenzione con l'eventuale codice di identificazione.

La quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal cittadino in base alle norme vigenti (*ticket*), deve essere versata:

- al momento dell'accettazione.
- al ritiro del referto.

3.3.3. ESENZIONI

È cura dell'Accettazione del Punto di Accesso, a seguito dell'accettazione della prescrizione medica, verificare le eventuali esenzioni, relativamente agli esami richiesti, ed in particolare verificare se l'Utente rientra in uno dei due seguenti gruppi di esenzione:

- esenzione totale;
- esenzione per specifici esami.

Eccetto l'esenzione per condizione economica, in presenza di un eventuale codice di esenzione, sulla ricetta devono essere riportati esclusivamente gli esami previsti dal codice suddetto. Nel caso di due o più codici di esenzione, è cura del medico di base compilare altrettante ricette, ognuna riportante il codice di esenzione e i relativi esami. Ulteriori esami non previsti dal o dai codici di esenzione del paziente devono essere prescritti su ricetta a parte barrando la casella "non esenti".

L'Utente ha diritto all'esenzione per tutti gli esami richiesti quando si trova in una delle seguenti condizioni:

- a. soggetti di età inferiore a 6 anni o superiore a 65 anni, appartenenti a un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 euro (codice E01);
- b. disoccupati e loro familiari a carico appartenenti a un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 in presenza del coniuge e di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (E02);
- c. titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico (E03);
- d. titolari di pensione al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico, appartenenti a un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 in presenza del coniuge e di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (E04);
- e. invalido civile con invalidità superiore al 67%;
- f. invalido per servizio per categoria 1;
- g. invalido del lavoro per categoria 1;
- h. portatore di patologie neoplastiche maligne ed altri invalidi con esenzione generale (invalido per servizio categorie 2-5, invalidi per lavoro con invalidità dal 67 al 99%, ciechi parziali e sordomuti);
- i. invalido di guerra titolare di pensione diretta vitalizia.

La condizione dell'Utente deve essere attestata dal medico proponente nello spazio apposito della prescrizione.

Le esenzioni per specifici esami si distinguono in:

- a. esenzione per patologia, sulla base di quanto previsto dal D.M. 28/05/1999 n° 329 e successive modifiche;
- b. esenzione per gravidanza o situazione assimilata, sulla base di quanto previsto dal D.M. 10/09/1998 e successive modifiche.

In caso di esenzione di cui al punto a), la stessa è evidenziata dal numero di esenzione riportato sulla ricetta medica.

In caso di esenzione di cui al punto b), la ricetta medica deve riportare la lettera M e la settimana di amenorrea al fine di individuare gli esami in esenzione.

L'importo che deve essere corrisposto dall'Utente per l'erogazione del servizio, tenuto conto di eventuale esenzione per tutti gli esami richiesti o di esenzioni per specifici esami, è il seguente:

- una quota ticket sino a € 36,15 e un ticket;
- qualora la ricetta contenga prestazioni il cui costo è superiore ad € 36,15, oltre ai ticket di cui al punto che precede, va corrisposto un ulteriore pagamento pari al 10% della differenza tra la somma totale delle tariffe riferite alle prestazioni inserite in ricetta e la predetta quota di € 36,15.

NUCLEO FAMILIARE

Il nucleo familiare fiscale comprende: il coniuge non legalmente ed effettivamente separato e le persone a carico per le quali spettano le detrazioni per carichi di famiglia in quanto titolari di un reddito non superiore ad € 2.840,51 (soglia che si alza a 4.000 euro per i figli fino a 24 anni).

DISOCCUPATI

Si considerano disoccupati i soggetti regolarmente iscritti negli elenchi dei Centri per l'Impiego e che comunque hanno perso una precedente attività lavorativa alle dipendenze.

SEZIONE 04 QUALITÀ

4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO

Per "SMD" fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare il servizio erogato alle reali esigenze degli utenti.

Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze dell'utente è la conoscenza delle stesse.

"SMD" è, quindi, impegnato nell'acquisizione e nell'aggiornamento della conoscenza delle esigenze dei pazienti.

Per tale ragione, "SMD" condurrà indagini presso l'utenza avvalendosi anche della collaborazione di esperti in metodologie e tecniche di indagine, a garanzia di risultati affidabili.

Le indagini, realizzate con metodologie quantitative e qualitative, sono focalizzate sia sul servizio nel suo complesso, sia su aspetti specifici del servizio stesso.

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con l'utenza, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento.

Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza, che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria, volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive.

4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio erogato si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio stesso da parte degli utenti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per l'utente vengono chiamati **fattori di qualità**.

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici **indicatori di qualità**, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- ◆ un parametro/elemento di valutazione;
- ◆ uno **standard**, vale a dire il **livello di servizio promesso**, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative degli utenti.

I fattori di qualità individuati da "SMD" sono:

- ◆ comfort, pulizia e condizioni igieniche degli ambienti;
- ◆ informazioni all'utenza;
- ◆ tempestività delle prestazioni;
- ◆ attendibilità del risultato analitico (*output*);
- ◆ aspetti relazionali e comportamentali del personale.

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati, ogni anno, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Inoltre, gli esiti del livello di conseguimento degli standard di qualità sono resi noti all'utenza, annualmente, all'interno della Carta dei Servizi, affissa nella bacheca interna dei Punti di Accesso e pubblicata nel sito web.

4.2.1 COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI

L'azienda si impegna a garantire che venga rispettata la periodicità della pulizia e sanificazione degli ambienti e a controllare che vengano rispettati gli standard qualitativi fissati a livello di confortevolezza, accoglienza e ospitalità.

| INDICATORE DI QUALITÀ | ELEMENTO/ PARAMETRO DI VALUTAZIONE | STANDARD |
|--|--|----------|
| N. medio posti a sedere/ Punto di Accesso | Osservazione diretta | 10 |
| N. interventi giornalieri pulizia e disinfezione effettuati / N. interventi giornalieri pulizia e disinfezione programmati | Registro pulizia e sanificazione Punto di Accesso (RP_PSPA_00) | 8/8 |
| N. interventi mensili di sanificazione effettuati / N. interventi mensili di sanificazione programmati | | 5/5 |

4.2.2 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

L'Organizzazione si impegna a riscontrare prontamente tutte le istanze e le richieste dell'utenza, tanto in termini di diffusione delle informazioni di suo interesse, quanto in termini di risposta a reclami, suggerimenti o doglianze.

| INDICATORE DI QUALITÀ | ELEMENTO/ PARAMETRO DI VALUTAZIONE | STANDARD |
|---|------------------------------------|----------|
| N. Punti di Accesso con presenza di opuscoli informativi (<i>flyers</i> ed infografiche) in sala d'attesa / N. totale Punti di Accesso | Osservazione diretta | 5/5 |
| N. Punti di Accesso con disponibilità della Carta dei Servizi in sala d'attesa / N. totale Punti di Accesso | Osservazione diretta | 5/5 |
| N. Punti di Accesso con disponibilità di cartelli e poster informativi in sala d'attesa / N. totale di Punti di Accesso | Osservazione diretta | 5/5 |
| Sito <i>web</i> aggiornato | Osservazione diretta | SI |

4.2.3 TEMPESTIVITA' DELLE PRESTAZIONI

L'Organizzazione si impegna a stabilire dei tempi di attesa che soddisfino gli utenti e a prendere tutte le iniziative volte a rispettare gli stessi. In ogni caso, **è sempre possibile richiedere esami in urgenza**, purché la stessa sia motivata e giustificata.

| INDICATORE DI QUALITA' | ELEMENTO/ PARAMETRO DI VALUTAZIONE | STANDARD |
|---|--|---|
| Tempo medio di attesa tra l'accettazione e la chiamata del prelevatore / Punto di Accesso | | 5 min |
| Tempo medio di trasporto dei campioni dai Punti di Accesso al Laboratorio centralizzato | Report valutazione percorso assistenziale e documentazione sanitaria (RP_VPADS_00) | $10 \leq T \leq 90$ min |
| Tempo medio di trasporto dei campioni dal Laboratorio ai service | | $30 \text{ min} \leq T \leq 48 \text{ h}$ |
| Tempo medio di consegna degli esami di routine | | 24 h |
| Tempo medio di consegna degli esami di autoimmunità | Software gestionale | 48 h |
| Tempo medio di consegna degli esami complessi e/o in service | | $7 \text{ gg} < T \leq 21 \text{ gg}$ |

4.2.4 ATTENDIBILITA' DEL RISULTATO ANALITICO (OUTPUT)

| INDICATORE DI QUALITA' | ELEMENTO/ PARAMETRO DI VALUTAZIONE | STANDARD |
|---|------------------------------------|----------|
| N.NC sulle verifiche esterne di qualità (VEQ)/ N. totale di analiti | Report | 6% |
| N.NC sui controlli di qualità interni (CQI) /N. totale analiti | Report | 5% |
| N. referti che sono stati corretti/ N. totale di referti | | 0/100 |
| N. pazienti riconvocati per approfondimenti analitici | Software gestionale | 4 |

4.2.4 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Tutto il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste, ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra la Struttura e gli Utenti.

| INDICATORE DI QUALITÀ' | ELEMENTO/ PARAMETRO DI VALUTAZIONE | STANDARD |
|--|-------------------------------------|----------|
| Tempo medio di risposta alle chiamate in entrata | | 3 min |
| Tempo di risposta alle e-mail | Osservazione diretta | 1 giorno |
| Tempo dedicato alla anamnesi | | 2 min |
| N. Operatori con punteggio ≥ 4 nella capacità comunicativa e relazionale con l'utenza / N. totale Operatori a contatto col pubblico | Scheda di valutazione del personale | 100% |

SEZIONE 05 INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA

5.1. ORARI PER L'UTENZA

Gli utenti possono accedere ai Punti di Accesso per consegnare il materiale biologico ed effettuare i prelievi nei seguenti orari:

| STRUTTURA | | LUNEDI' | MARTEDI' | MERCOLEDI' | GIOVEDI' | VENERDI' | SABATO |
|--|------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Via M. Amari n. 41, Palermo (laboratorio centralizzato CHIUSO AL PUBBLICO) | mattina | | | | | | 10:00 11:00 |
| | pomeriggio | 07:30 15:30 | 07:30 15:30 | 07:30 15:30 | 07:30 15:30 | 07:30 15:30 | **** |
| Via M. Amari n. 35/37, Palermo (punto di accesso) | mattina | 07:00 14:00 | 07:00 14:00 | 07:00 14:00 | 07:00 14:00 | 07:00 14:00 | 10:00 11:00 |
| | pomeriggio | 16:00 17:00 | 16:00 17:00 | 16:00 17:00 | 16:00 17:00 | 16:00 17:00 | **** |
| | PRELIEVI | 07:00 10:30 | 07:00 10:30 | 07:00 10:30 | 07:00 10:30 | 07:00 10:30 | **** |
| Via F. Laurana n. 115, Palermo (punto di accesso) | mattina | 07:30 13:00 | 07:30 13:00 | 07:30 13:00 | 07:30 13:00 | 07:30 13:00 | 10:00 11:00 |
| | pomeriggio | **** | 16:30 17:30 | **** | 16:30 17:30 | **** | **** |
| | PRELIEVI | 07:30 13:00 | 07:30 13:00 | 07:30 13:00 | 07:30 13:00 | 07:30 13:00 | **** |
| Via Prestisimone n. 21, Cefalù (punto di accesso) | mattina | 07:30 09:30 | 07:30 09:30 | 07:30 09:30 | **** | 07:30 09:30 | 10:00 11:00 |
| | pomeriggio | **** | **** | **** | 15:00 17:00 | **** | **** |
| | PRELIEVI | 07:30 09:30 | 07:30 09:30 | 07:30 09:30 | **** | 07:30 09:30 | **** |
| Via Roma n. 118, Palermo (punto di accesso) | mattina | 7:30 12:00 | 7:30 12:00 | 7:30 12:00 | 7:30 12:00 | 7:30 12:00 | 10:00 11:00 |
| | pomeriggio | **** | 16:00 17:00 | **** | **** | **** | **** |
| | PRELIEVI | 7:30 10:00 | 7:30 10:00 | 7:30 10:00 | 7:30 10:00 | 7:30 10:00 | **** |
| Via Messina Marine n. 431/c, Palermo (punto di accesso) | mattina | 07:30 14:00 | 07:30 14:00 | 07:30 14:00 | 07:30 14:00 | 07:30 14:00 | 10:00 11:00 |
| | pomeriggio | 16:00 17:00 | 16:00 17:00 | 16:00 17:00 | 16:00 17:00 | 16:00 17:00 | **** |
| | PRELIEVI | 07:00 10:30 | 07:00 10:30 | 07:00 10:30 | 07:00 10:30 | 07:00 10:30 | **** |

5.2. INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI

5.2.1. PRELIEVO DEL SANGUE

- La sera che precede il prelievo effettuare una cena leggera verso le ore 20:00 e recarsi la mattina dopo al Punto di Accesso a digiuno evitando il fumo e l'assunzione di bevande alcoliche.
- È consigliato bere acqua.
- Seguire la consueta terapia farmacologica secondo le indicazioni del Medico Curante.
- Durante il tragitto per raggiungere il Punto di Accesso il soggetto non deve effettuare sforzi fisici intensi.

I seguenti esami vanno eseguiti obbligatoriamente a digiuno:

Glicemia

Colesterolo

Trigliceridi

Prolattina

Sideremia

Acido folico

Vitamina B12

Insulina

ISTRUZIONI PER UN PRELIEVO INDOLORE E VELOCE

Il prelievo è un'azione veloce, indolore e sicura quando è eseguito da mani esperte, con strumenti adeguati e su pazienti sereni e disponibili.

Il Laboratorio, tramite i propri Punti di Accesso, garantisce l'esperienza del Personale e propone ai pazienti alcune semplici modalità per rendere il prelievo facile, veloce e indolore.



Posizione corretta:
braccio disteso e mano
stretta a pugno
per permettere di localizzare
il punto di prelievo



Posizione corretta:
braccio disteso, rilassato
a mano chiusa
per permettere un corretto
e veloce prelievo



Posizione corretta:
braccio rilassato, disteso e
mano aperta;
il cotone va premuto nel punto
esatto del prelievo,
con il pollice, per 5 minuti,
per evitare il formarsi di
eventuali piccoli ematomi

La puntura venosa è un atto invasivo che comporta, in un numero esiguo di casi, complicanze di tipo "vaso-vagale" (quali ipotensione, svenimento, ecc.). Per far fronte a tale evenienza verrà fatto accomodare su apposita poltrona. È necessario che Lei ci informi, prima di effettuare il prelievo, di eventuali problemi cardio-circolatori o altri (epilessia, problemi emotivi, ecc.) che potrebbero teoricamente facilitare l'insorgere di complicanze.

PRELIEVI PER BAMBINI

È consigliabile che il genitore non si mostri nervoso o ansioso, al contrario l'ideale è apparire tranquilli e trasmettere serenità. Molti bambini, a causa di fattori esterni, hanno paura del signore col camice bianco e una siringa tra le mani...è molto importante provare a cancellare dall'immaginario dei piccoli la figura austera del medico. È meglio dunque evitare di utilizzare la severità del medico per convincere il bambino a obbedire: "se non fai il bravo ti porto dal dottore". Infatti, si può spiegare loro che il medico è una persona normale (con una famiglia, dei bambini, etc.) ed è qualcuno che vuole soltanto aiutare a stare bene. Nei giorni precedenti l'esame, il genitore non dovrebbe tranquillizzare il piccolo con bugie, piuttosto informarlo che al momento del prelievo potrebbe sentire una sensazione simile a quella di un pizzicotto. Dire la verità in maniera adatta è sicuramente il sistema più utile per affrontare questo avvenimento. Dopo il prelievo è opportuno riconoscere al bambino la sua bravura nell'affrontare questa nuova esperienza.

5.2.2. RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGI

Test Urine

ESAME URINE CHIMICO FISICO

Utilizzare un contenitore pulito. Applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

Adulti

Raccogliere nel contenitore un campione di urina. Richiudere accuratamente il contenitore in modo che l'urina non fuoriesca durante il trasporto.

Bambini (con pannolino)

Raccolta con sacchetto in plastica sterile adesivo (disponibile in farmacia).

1. Applicare il sacchetto ai genitali facendo aderire al perineo e alla regione sovrapubica.
2. Appena avvenuta l'emissione di urina rimuovere il sacchetto e richiuderlo bene.

Modalità di conservazione

Inviare al laboratorio le urine entro 2 ore dalla minzione.

Se si preferisce si può produrre il campione di urina direttamente presso il laboratorio.

Il campione può essere consegnato entro le ore 10:30.

URINOCOLTURA

Se non diversamente specificato, si raccomanda di raccogliere le urine del mattino.

I contenitori per la raccolta (recipienti sterili monouso) sono forniti dal laboratorio o disponibili in farmacia. Applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

Condizioni preliminari

Aver cessato qualsiasi trattamento chemio-antibiotico da almeno 5 giorni.

Donne

1. Lavare accuratamente con acqua e sapone l'orifizio dell'uretra e la zona circostante, sciacquare con acqua ed asciugarsi.
2. Emettere la prima parte dell'urina senza raccoglierla.
3. Raccogliere direttamente nel recipiente sterile la seconda parte.
4. Richiudere accuratamente il contenitore in modo che l'urina non fuoriesca durante il trasporto.

Uomini

1. Retrarre il prepuzio, lavare accuratamente con acqua e sapone l'orifizio dell'uretra e la zona circostante, sciacquare con acqua ed asciugarsi.
2. Tenendo retratto il prepuzio emettere la prima parte dell'urina senza raccoglierla.
3. Raccogliere direttamente nel recipiente sterile la seconda parte.
4. Richiudere accuratamente il contenitore in modo che l'urina non fuoriesca durante il trasporto.

Bambini (con pannolino)

Raccolta con sacchetto in plastica sterile adesivo (disponibile in farmacia)

1. Detergere con acqua e detergente la regione sovrapubica e i genitali esterni, sciacquare bene con acqua ed asciugare.
2. Applicare il sacchetto ai genitali facendo aderire al perineo e alla regione sovrapubica.
3. Se dopo circa un'ora il bimbo non ha urinato, rimuovere il sacchetto e provvedere alla sostituzione ripetendo il lavaggio.
4. Appena avvenuta l'emissione di urina rimuovere il sacchetto e richiuderlo bene.

Modalità di conservazione

Inviare al laboratorio le urine entro 2 ore dalla minzione. Il campione può essere consegnato entro le ore 10:30.

RACCOLTA DELLE URINE 24 ore

Condizioni preliminari

Munirsi dell'apposito contenitore sterile (capacità di circa 2,5l) disponibile in farmacia. Applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

Modalità di esecuzione

Iniziare la raccolta al mattino scartando le prime urine emesse. Partendo dalla successiva raccogliere nel contenitore tutte le seguenti urine, anche quelle eventuali della notte e includendo quella del mattino del giorno dopo (alla stessa ora in cui si è scartata la prima il giorno precedente). Conservare il contenitore in un luogo fresco durante la raccolta.

Il campione può essere consegnato entro le ore 10:30.

Esame Feci

I contenitori monouso per la raccolta sono disponibili in farmacia. Applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

ESAME FECI CHIMICO-FISICO

Seguire la dieta abituale; raccogliere il campione nel contenitore adeguato e consegnare in laboratorio. Se passano più di 2 ore e fino ad un massimo di 24 ore prima della consegna al laboratorio, conservare il contenitore in frigo a 4 °C.

Il campione può essere consegnato entro le ore 10:30.

ESAME PARASSITOLOGICO FECI

Prima di raccogliere le feci accertarsi che il paziente non abbia assunto le seguenti sostanze: solfato di bario per indagini radiologiche, oli minerali, antidiarreici non assorbibili, antimalarici, tetracicline. Se il paziente ha assunto tali sostanze è opportuno eseguire l'esame dopo una settimana. Poiché l'eliminazione di alcuni parassiti intestinali non è giornaliera, per un corretto risultato è opportuno eseguire l'esame su almeno tre campioni di fuci. Raccogliere il campione nel contenitore adeguato e consegnarlo in un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta.

Il campione può essere consegnato entro le ore 12:00.

SCOTCH TEST

La sera, prima di andare a dormire, effettuare un accurato lavaggio della zona perianale. Al mattino applicare una striscia di scotch trasparente (quello classico che si trova in cartoleria) in ognuna delle due pliche anali. Subito dopo staccare lo scotch e applicarlo su un vetrino fornito precedentemente dal laboratorio. Consegnare il campione in laboratorio entro le ore 10:30.

RICERCA SANGUE OCCULTO NELLE FECI

Condizioni preliminari: Non assumere farmaci che possono causare irritazioni gastrointestinali (ad esempio aspirina, cortisone, etc) o contenenti ferro.

Non effettuare il test in particolari condizioni: emorroidi, lesioni gengivali, mestruazioni.

Non raccogliere le feci se si stanno usando farmaci per via rettale.

Modalità di esecuzione Raccogliere il campione nel contenitore e consegnarlo in laboratorio entro le ore 10:30.

COPROCOLTURA

Condizioni preliminari

Aver cessato qualsiasi trattamento chemio-antibiotico da almeno 5 giorni.

Il contenitore monouso deve essere sterile. Il campione deve essere raccolto nel momento acuto del processo infettivo. Il paziente deve evacuare direttamente nel recipiente sterile senza che il campione fecale venga contaminato da urina. Consegnare il campione in un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta entro le ore 10:30.

Liquido seminale

I contenitori per la raccolta (sterili e monouso) sono forniti dal laboratorio o si possono comprare in farmacia. Innanzitutto, applicare l'etichetta con nome e cognome sul contenitore.

SPERMIOCULTURA

Condizioni preliminari

Aver cessato qualsiasi trattamento chemio-antibiotico da almeno 5 giorni.

Modalità di esecuzione

Far precedere la raccolta dalla pulizia dei genitali esterni e delle mani, la raccolta del campione deve avvenire mediante masturbazione e tutto l'eiaculato deve essere raccolto nell'apposito contenitore sterile. Inviare al laboratorio entro 2 ore dall'emissione.

Il campione può essere consegnato entro le ore 10:00.

SPERMIOGRAMMA

Condizioni preliminari

Astenersi dai rapporti sessuali dai 3 ai 5 giorni.

Modalità di esecuzione

Far precedere la raccolta dalla pulizia dei genitali esterni e delle mani, la raccolta del campione deve avvenire mediante masturbazione e tutto l'eiaculato deve essere raccolto nell'apposito contenitore. Stare attenti a raccogliere tutto il liquido seminale poiché la perdita di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare l'esito del test. Il campione da analizzare deve necessariamente pervenire in laboratorio entro 30 minuti dall'emissione o se si preferisce si può produrre direttamente presso il laboratorio.

Il campione può essere consegnato entro le ore 10:00.

5.3. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gli utenti di SMD possono manifestare liberamente la propria opinione circa qualsiasi aspetto del servizio fruito. Presso ciascun Punto di Accesso, infatti, sono disponibili appositi moduli utilizzabili per esprimere il proprio gradimento circa l'esperienza vissuta accedendo alla Struttura (Questionario di Gradimento) o manifestare una lamentela in caso di mancato rispetto di alcuni o di tutti gli standard di qualità sopra dichiarati, denunciare un torto subito o sporgere un vero e proprio reclamo (Modulo di Reclamo).

L'utilizzo di tali moduli non è, tuttavia, esclusivo e vincolante: lo spirito con cui sono stati realizzati e resi disponibili all'utenza è di agevolarla nella espressione dei propri pensieri e delle proprie opinioni. Reclami e suggerimenti possono essere, infatti, formulati con qualunque modalità, sia essa scritta o verbale: SMD si impegna a fornire comunque un riscontro al paziente e ad instaurare con lui una comunicazione virtuosa finalizzata al miglioramento dei propri servizi. Inoltre, gli esiti dei questionari di gradimento sono resi noti all'utenza, annualmente, all'interno della Carta dei Servizi, affissa nella bacheca interna dei Punti di Accesso e pubblicata nel sito web.

Reclami, osservazioni e suggerimenti possono essere inoltrati:

Via Telefono:

Ufficio Rapporti con il Pubblico

Tel. Tel. 091589477

Dal lunedì al venerdì a partire dalle ore 11

Via e-mail:

“SMD”

Ufficio Qualità

e-mail: smd@analisiclinicedipiazza.it

Via Pec:

“SMD”

Ufficio Qualità

smdalbanesedipiazza@pec.os2.it

Via Posta:

“SMD” Ufficio Qualità

Via Michele Amari, 41

90139 Palermo

Di Persona:

Via Michele Amari, 41

Palermo

Dal lunedì al venerdì a partire dalle ore 11

“SMD” si impegna, entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo, a riscontrare l'utente sugli esiti degli accertamenti compiuti, fornendo, ove possibile, anche i tempi di rimozione delle irregolarità individuate. Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre le proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

SEZIONE 06 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

6.1. DIRITTI DELL'UTENTE

All'Utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- ◆ essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ◆ essere sempre individuato con il proprio nome e cognome (fatte salve le superiori esigenze di tutela della sua riservatezza, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali);
- ◆ essere interpellato con la particella pronominale “Lei”;
- ◆ ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- ◆ poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ◆ ottenere dal personale sanitario che lo assiste informazioni complete e comprensibili in merito al contenuto del referto;
- ◆ essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture; ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente;
- ◆ ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti;
- ◆ proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

6.2. DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura Sanitaria:

- ◆ l'utente, quando accede alla Struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione Tecnica;
- ◆ l'accesso alla Struttura esprime da parte del cittadino-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale;
- ◆ l'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- ◆ chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione Tecnica, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale;
- ◆ nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio al prossimo;
- ◆ nella Struttura Sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere;
- ◆ l'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti;
- ◆ è opportuno che i pazienti ed i visitatori si muovano all'interno della Struttura Sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi;
- ◆ il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura ed il benessere dell'utente;
- ◆ l'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.