

CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio Analisi Cliniche

Dott. Giorgio Barreca S.n.c.

Rev. 15 del 10/01/2025

1. Introduzione

Il Laboratorio Analisi Cliniche Dott. Giorgio Barreca S.n.c. è stato fondato nel 1971, rappresentando una delle prime strutture sanitarie convenzionate della Regione Calabria. Diretto da tre generazioni, è oggi gestito dal Dott. Domenico Martorano.

La struttura è impegnata a fornire servizi diagnostici di alta qualità, ponendo al centro i bisogni e le aspettative dei pazienti, nel rispetto dei principi di professionalità, umanità e trasparenza.

La Direzione ha adottato un **Sistema di Gestione della Qualità** conforme alla norma **ISO 9001:2015**, garantendo un approccio orientato al miglioramento continuo e alla soddisfazione dell'utenza.

2. Principi Fondamentali

Questa Carta dei Servizi è redatta in conformità al **D.Lgs. 502/1992** e successive modifiche e si fonda sui seguenti principi:

- **Eguaglianza:** Tutti i pazienti hanno diritto a un trattamento imparziale, senza discriminazioni di sesso, etnia, religione o opinioni politiche.
 - **Imparzialità:** Il personale opera con obiettività e rispetto, garantendo un servizio equo e trasparente.
 - **Continuità:** I servizi vengono erogati senza interruzioni, con adeguate misure di emergenza per garantire il supporto in ogni circostanza.
 - **Efficienza ed efficacia:** La struttura utilizza le risorse in modo ottimale per garantire prestazioni affidabili e di qualità.
 - **Partecipazione:** I pazienti possono esprimere opinioni, suggerimenti e reclami, contribuendo al miglioramento continuo del servizio.
-

3. Servizi Offerti

Il Laboratorio eroga prestazioni diagnostiche nei seguenti settori:

- **Chimica clinica e tossicologia**
- **Microbiologia**
- **Sierologia e sieroinmunologia**

Grazie alla collaborazione con il centro di eccellenza **Cerba Healthcare**, il laboratorio offre un'ampia gamma di analisi specialistiche, garantendo rapidità e standard di eccellenza.

4. Orari e Modalità di Accesso

- **Orari di apertura:**
 - Lunedì- Venerdì: 7:00- 12:30
 - Sabato: 7:30- 12:00
 - **Orari per prelievi:**
 - Lunedì- Venerdì: 7:00- 11:30
 - Sabato: 7:30- 10:30
 - **Prenotazioni:**
 - Non è necessario prenotare per esami standard.
 - Per prelievi domiciliari, prenotare al numero **0965/622876** almeno un giorno prima.
-

5. Tempi di Attesa e Ritiro Referti

- **Tempi di attesa per il prelievo:** In media tra 4 e 8 minuti.
 - **Tempi di elaborazione e ritiro referti:**
 - Da 1 a 5 giorni lavorativi in base alla tipologia di esame.
 - Per esami urgenti, tempi ridotti previo accordo con il personale sanitario.
 - **Modalità di ritiro:**
 - **Cartaceo:** Presso la sede in busta chiusa.
 - **Digitale:** Tramite invio all'email fornita in fase di accettazione.
 - **Delegato:** È necessaria una delega scritta e una copia del documento d'identità dell'interessato.
-

6. Documentazione Necessaria

- **Richiesta del medico curante** per esami in regime convenzionato.
 - **Tessera sanitaria.**
 - **Modulo di autocertificazione:** Se applicabile, per esenzioni da reddito o patologia.
 - **Consenso al trattamento dati personali:** Da firmare in fase di accettazione.
-

7. Standard di Qualità e Indicatori Monitorati

Il **Laboratorio Analisi Cliniche Dott. Giorgio Barreca S.n.c.** si impegna a mantenere e migliorare costantemente gli standard di qualità delle proprie prestazioni diagnostiche, monitorando con attenzione una serie di indicatori chiave. Questi parametri sono fondamentali per valutare l'efficienza dei processi, la soddisfazione dei pazienti e la conformità agli obiettivi aziendali definiti.

Controllo della Qualità Interno e Valutazione Esterna:

- Ogni giorno vengono eseguiti controlli su reagenti e apparecchiature, garantendo accuratezza e affidabilità.
- Partecipazione al programma nazionale di **Valutazione Esterna di Qualità (VEQ)**, come il programma VEQ VERITAS, che verifica la correttezza delle analisi effettuate rispetto a standard nazionali.

Aggiornamento

continuo:

Il personale medico e tecnico è costantemente formato attraverso programmi strutturati per mantenere alto il livello di competenza professionale.

Indicatori di Qualità Monitorati:

Il laboratorio monitora i seguenti indicatori chiave per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi:

1. **Tempi medi di attesa in sala prelievi:** 5 minuti, in linea con gli obiettivi aziendali di velocità ed efficienza.
2. **Tempi di refertazione:** Garantiti tra 1 e 5 giorni lavorativi per esami standard; per esami urgenti, i tempi sono ridotti al minimo tecnico necessario.
3. **Numero di reclami ricevuti:** Obiettivo massimo di 2 reclami all'anno, con risposta entro 7 giorni.
4. **Gestione fornitori:** Percentuale di fornitori qualificati mantenuta al 95%, garantendo la qualità dei materiali e dei servizi acquistati.
5. **Addestramento e formazione:** Percentuale di corsi completati rispetto al piano annuale (obiettivo minimo: 90%).
6. **Sicurezza e infrastrutture:**
 - Rispetto del 100% delle revisioni periodiche su apparecchiature e infrastrutture.
 - Zero strumenti e impianti non conformi per incuria o manutenzione inadeguata.
7. **Rischi clinici:** Monitoraggio e gestione degli eventi avversi, near miss e eventi sentinella, con l'obiettivo di azzerarli.

8. Gestione dei Reclami e Soddisfazione del Paziente

Il laboratorio promuove la partecipazione attiva dei pazienti, accogliendo segnalazioni e suggerimenti come opportunità di miglioramento continuo.

Gestione dei Reclami:

- I pazienti possono presentare reclami attraverso un modulo disponibile presso la segreteria o tramite email dedicata.
- Ogni segnalazione viene registrata e analizzata, con risposta **garantita entro 7 giorni lavorativi**.
- I reclami sono monitorati per identificare eventuali criticità sistemiche.

Monitoraggio della Soddisfazione:

- Questionari distribuiti periodicamente per raccogliere il feedback dei pazienti su tempi di attesa, qualità del servizio e cortesia del personale.
 - Analisi delle risposte per valutare il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e proporre azioni correttive.
 - L'obiettivo è mantenere un alto livello di soddisfazione e intervenire prontamente in caso di scostamenti dagli standard.
-

9. Gestione dei Reclami

I pazienti possono segnalare disservizi o suggerimenti tramite:

- Modulo cartaceo disponibile presso la segreteria.
- Email dedicata: [inserire indirizzo email].

La Direzione garantisce una risposta entro **30 giorni** dalla segnalazione, adottando le misure necessarie per risolvere eventuali criticità.

10. Carta dei Diritti del Paziente

Il Laboratorio si impegna a:

- **Rispetto della privacy:** Tutti i dati personali e sanitari sono trattati nel rispetto del GDPR e delle normative nazionali.
- **Trasparenza:** Fornire informazioni chiare su tempi, costi e modalità di erogazione dei servizi.
- **Accessibilità:** Garantire l'accesso ai servizi senza discriminazioni e con tempi di attesa contenuti.
- **Qualità e affidabilità:** Offrire analisi accurate e tempestive.

11. Impegni della Direzione

La Direzione del Laboratorio si impegna a:

- Investire in nuove tecnologie per migliorare i processi diagnostici.
- Promuovere la sicurezza sul lavoro e la sostenibilità ambientale.
- Coinvolgere attivamente il personale nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Contatti

Indirizzo: Via Sbarre Inferiori, 69, 89129 Reggio Calabria

Telefono: 0965/622876

Email: analisiclinichebarreca@gmail.com

PEC: laboratoriobarrecasnc@pec.it