

Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Radiologia e Laboratorio Analisi Cliniche



Via Cesare Battisti, 62 - 80059 – Torre del Greco (NA)
Tel. e Fax: 081.882.40.44 - 081.881.27.84

www.centrodoca.com - e-mail info@centrodoca.it



AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV
= **UNI EN ISO 9001:2008** =



SINDACATO NAZIONALE AREA RADIOLOGICA
Segreteria Regionale della Campania
Settore Liberi Professionisti

ATTESTAZIONE

Salerno 27 MARZO 2013

In nome e per conto del SNR -Sindacato Nazionale Area Radiologica, Segreteria Regionale della Campania - settore liberi professionisti-

premessato che

- **il regolamento 1/07, (in BURC n. 38 del 4 luglio 2007) all'art. 17, co 2 prevede** "*...che la Carta dei servizi è redatta dalle categorie professionali e dalle Associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza e che del processo di consultazione deve esistere documentazione scritta al fine di preservare l'evidenza del contributo di ognuno.*";

considerato che

- **il Centro di Radiologia e Laboratorio Analisi Cliniche Do.Ca SRL con sede in Via Cesare Battisti, 62 - 80059 – Torre del Greco (NA), ha provveduto a sottoporre la propria Carta dei Servizi EDIZIONE DEL 2013 al SNR per la verifica e le eventuali integrazioni della stessa;**
- **il SNR, dopo un'attenta verifica e valutazione del contenuto della relativa documentazione, ha espresso parere favorevole** alla definitiva stesura della Carta dei Servizi;

Tutto quanto sopra premessato e considerato

SI ATTESTA

che la **carta dei servizi redatta dal Centro di Radiologia e Laboratorio Analisi Cliniche Do.Ca SRL.. con sede in Via Cesare Battisti, 62 - 80059 – Torre del Greco (NA), è stata redatta in conformità ed in appropriatezza della vigente normativa**, anche con il contributo di codesta Associazione.

La presente attestazione viene rilasciata ai fini della valutazione dell'accreditamento definitivo ai sensi del regolamento 1/07, (in BURC n. 38 del 4 luglio 2007)


Cordiali saluti

Il rappresentante regionale
Dr. Bruno Accorino

La presente Carta dei Servizi, redatta ed aggiornata ai sensi del Regolamento Regionale n. 1 del 22/06/07, è stata sottoposta alle categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza. Del processo di consultazione esiste adeguata attestazione al fine di preservare l'evidenza del contributo di ognuno.

Associazione Operatori Sanitari
Cava de' Tirreni - Vietri sul Mare
Piazza E. De Marinis, 10
84013 CAVA DE' TIRRENI (SA)
FONDATA NEL 1984

A. S. Disabili "LA RONDINE"
Via Vittorio Veneto, 184/A
84013 CAVA DE' TIRRENI (SA)
Cod. Fisc. 9502446 065 1



Il Legale Rappresentante

(Dr.ssa Carrino Carmela)

Direttore Sanitario:

(dott.ssa BOSSA Fabrizia)

Direttore Responsabile della Diagnostica per Immagini

(dott.ssa BOSSA Fabrizia)

Direttore Responsabile della Medicina di Laboratorio

(dott.ssa BOSSA ANNA)

Data ultimo aggiornamento: 10/01/2014

Indice Generale

SEZIONE PRIMA: PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

SEZIONE TERZA: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

SEZIONE QUARTA: MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

SEZIONE QUINTA: CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA

Norme di Riferimento

La presente "Carta dei Servizi" è redatta in conformità alle seguenti norme:

- Deliberazione Assessorile (A.G.C. 20) N. 369 del 23/03/2010 – Linea Guida per la Carta dei Servizi Sanitari;
- Regolamento Regione Campania n. 01 del 22/06/2007;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- Ministero della Sanità - Linee guida n. 2/95 "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale".

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Il Centro Do.Ca. s.r.l. è situato a Torre del Greco in via C. Battisti n.62 , a 5 minuti dal centro della città e in una posizione molto vantaggiosa per poter essere raggiunto anche dai mezzi pubblici dai paesi limitrofi dell'area vesuviana.

Auto



Da Napoli

Per arrivare a Torre del Greco da [Napoli](#), da cui dista 15 km circa, basta percorrere l'autostrada A3/E45 seguendo la direzione zona industriale San Giovanni.

Proseguire in direzione "autostrade" e prendere l'uscita in direzione Torre del Greco, seguendo poi le indicazioni stradali per il porto.

Treno/Bus



▪ Treno Da Napoli

Dalla stazione di Napoli Centrale (Piazza Garibaldi), prendere la circumvesuviana sulle linee [Napoli-Sorrento](#), [Napoli-Pompei-Poggiomarino](#) e scendere alla stazione di Torre del Greco. Per consultare gli orari dei treni della circumvesuviana visitare il sito www.vesuviana.it.

La **stazione della Ferrovia dello Stato di Torre del Greco** è ubicata sulla [linea Napoli – Salerno](#), a pochi passi dal Ns. centro

▪ Bus

Per raggiungere in bus Torre del Greco è possibile usufruire dei servizi:

▪ **Anm [1]:**

655 Piazza Carlo III (Napoli) - Via Mons. F. Romano (Torre Del Greco) con fermata C. Battisti di fronte al centro

▪ **Autobus Circumvesuviana [2]**

Linea [Torre Annunziata-Pomigliano d'Arco](#) (Zona Industriale) con fermata a Torre del Greco , seguendo poi le indicazioni stradali per il porto.

Per qualsiasi chiarimento è possibile contattarci telefonicamente ai n° 0818824044 o al n° 0818812784 sito web www.centrodoca.it) e il nostro personale provvederà a fornire ulteriori informazioni.

Il Centro Do.Ca. s.r.l. vuole fornire al cittadino paziente, tramite il medico di base o lo specialista di riferimento, una pronta risposta alle sue esigenze sanitarie mediante la soluzione del quesito diagnostico.

Con ciò conta di contribuire al miglioramento dell'efficienza e della produttività delle strutture di ricovero e cura cittadine, riducendone il carico di lavoro ed esaltandone gli aspetti di loro più esclusiva competenza in uno spirito di collaborazione ed integrazione.

Alla luce di ciò, la politica aziendale si focalizza principalmente nel perseguire continuamente, nell'erogazione dei propri servizi, la soddisfazione sia dell'Utente (il Paziente), sia del Cliente (i Medici di Base, il Sistema Sanitario Regionale).

In tale ottica, il Centro persegue l'obiettivo di ottenere l'accreditamento istituzionale dal SSN e di mantenerlo nel tempo (a garanzia per i cittadini della qualità del servizio fornito) e di adottare per le attività sanitarie erogate un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 .

La Struttura

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di requisiti autorizzativi (DPR 14/01/97, DGRC n. 7301 del 31/12/01, ecc.), il Centro Do.Ca. s.r.l. , per assicurare condizioni di sicurezza sia agli operatori che agli utenti del servizio, garantisce continuamente l'osservanza delle norme in materia di protezione antincendio, acustica, sicurezza e continuità elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche, privacy.

I Servizi diagnostici erogati

Secondo le definizioni della DGRC n. 7301 del 31/12/2001, il Centro Medico è una struttura ambulatoriale extra ospedaliera privata, erogante servizi di :

- **Diagnostica per Immagini** (indagini strumentali **RX – TC – RMN - ECO**) ai fini diagnostici e attività di
- **MEDICINA DI LABORATORIO: Laboratorio Generale di Base con annessi settori specializzati di**
 - ❑ **Chimica clinica** (ex settore A1)
 - ❑ **Microbiologia e Sieroimmunologia** (ex settore A2)

Principi Fondamentali

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza:** le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale.
- **imparzialità:** il Centro si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia, pertanto il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni.
- **continuità:** la tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. All'utente si garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie nei limiti dei servizi offerti definiti nella presente Carta dei Servizi.
- **diritto di scelta:** questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino.
- **partecipazione:** la partecipazione dell'utente verrà sempre consentita, sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di soggetti erogatori. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso del laboratorio secondo quanto previsto dalla normativa vigente. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha il diritto al rapido riscontro di quanto segnalato o proposto.
- **efficienza ed efficacia:** il Centro garantisce che il servizio sia erogato con efficienza, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate, e con efficacia mediante l'attivazione del controllo di qualità. Infatti, le prestazioni erogate sono finalizzate all'effettiva risoluzione dei bisogni sanitari, valutando nel contempo le risorse impiegate e necessarie nell'erogazione di tali prestazioni. In tale ottica, il laboratorio adotta un sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2008.

SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

➤ **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Il Centro Do.Ca. s.r.l. è in grado di erogare le seguenti prestazioni in regime di accreditamento provvisorio (ex convenzione) e privatistico:

RADIOLOGIA GENERALE

- apparato respiratorio
- apparato urinario
- apparato digerente
- sistema scheletrico
- radiologia pediatrica
- tutti gli altri esami tradizionali

ESAMI SPECIALI

- Urografia
- Ortopantomografia
- Esofago-stomaco a doppio contrasto
- Teleradiografia cranio per ortodonzia
- Teleradiografia colonna per scoliosi

ECOGRAFIA

- Addominale
- Ostetrica
- Ginecologica
- Ortopedica
- Bacino (anche neonati)
- Mammaria
- Tiroidea
- Tessuti molli,cute e sottocute
- Ecocolordoppler

DIAGNOSTICA SENOLOGICA

- Ecografia - Mammografia

T.A.C.

- T.A.C. Spirale
- Dentascan

❑ RISONANZA MAGNETICA total body aperta

- RM ENCEFALO SENZA E CON M.D.C. EV
- ANGIO RM DEL DISTRETTO VASCOLARE INTRACRANICO VENOSO ED ARTERIOSO SENZA E CON M.D.C. EV
- ANGIO RM DEI VASI DEL COLLO
- RM ORBITE SENZA E CON M.D.C.EV.
- RM MASSICCIO FACCIALE SENZA E CON M.D.C. E.V.
- RM GHIANDOLE SALIVARI SENZA E CON M.D.C. E.V.
- RM SELLA TURCICA SENZA E CON M.D.C. E.V.
- RM ROCHE PETROSE SENZA E CON M.D.C. E.V.
- RM ARTICOLAZIONI TEMPORO MANDIBOLARI (ATM)
- RM RACHIDE CON STUDIO VERTEBRO-MIDOLLARE (CERVICALE – DORSALE – LOMBARE) SENZA E CON M.D.C. E.V.
- RM SPALLA
- RM GOMITO
- RM POLSO
- RM MANO
- RM BACINO
- RM GINOCCHIO
- RM CAVIGLIA
- RM PIEDE
-

❑ RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE (magnete dedicato ARTOSCAN)

- RM GOMITO
- RM POLSO
- RM MANO
- RM GINOCCHIO
- RM CAVIGLIA
- RM PIEDE

Gli orari seguiti dal Centro per lo svolgimento delle attività di Diagnostica per Immagini sono:
tutti i giorni DAL LUNEDI' AL VENERDI' dalle 08,00 alle 19,30
il SABATO dalle 08,30 alle 16,30
la DOMENICA dalle 08,30 alle 13,30

La struttura soddisfa tutti i requisiti organizzativi e di personale richiesti dalla normativa vigente in materia di autorizzazione ed accreditamento (DPR n. 37 del 14/01/97, DGRC n. 7301/01, DGRC n. 377/98 e s.m.i., Regolamento Regione Campania n. 01 del 22/06/2007):

Funzione
Direttore Responsabile (Medico Radiologo)
Medici collaboratori (Radiologi, ecografisti, ecc.)
Tecnici Sanitari di Radiologia Medica
Addetti alle attività amministrative
Addetti alla Pulizia

Sono disponibili su richiesta degli utenti e delle parti interessate (organismi del S.S.R., Enti locali, ecc.):

- **L'ELENCO AGGIORNATO DEL PERSONALE**
- **LE NORME DI PREPARAZIONE DEGLI UTENTI AGLI ESAMI**
(IN ACCORDO ALLE INDICAZIONI DELLA SOCIETA' ITALIANA DI RADIOLOGIA MEDICA
[HTTP://WWW.SIRM.ORG/INFORMAZIONE_PAZIENTI/ESAMI/](http://www.sirm.org/informazione_pazienti/esami/))

Laboratorio di Analisi Cliniche

Il Centro Do.Ca. s.r.l. è in grado di effettuare le seguenti analisi, ricorrendo, per alcune di esse, ad un laboratorio esterno preventivamente valutato, qualificato e monitorato nel tempo (a richiesta, è possibile avere tutti i chiarimenti o le informazioni inerenti tale laboratorio):

- Chimica Clinica e immunoenzimatica;
- Autoimmunità, reumatologia, farmacologia;
- Ematologia e Coagulazione ;
- Malattie infettive, oncologia, endocrinologia;
- Ricerche batteriologiche, micologiche e parassitologiche;
- Allergologia
- Urine.

Esame	Cod. Asl	Esame Conven.	Urgenza	Service	Tempi di attesa
17 ALFAIDROSSIPROGESTERONE	90.01.2	NO	NO	SI	7
17 CHETOSTEROIDI URINARI	90.01.3	SI	NO	SI	7
17 IDROSSICORTICOSTEROIDI	90.01.4	SI	NO	SI	7
17-Beta Estradiolo (E2)	90.19.2	SI	NO	NO	1
2-5 ESANDIONE		NO	NO	SI	10
2-5.ESANDIONE URINARIO		NO	NO	SI	10
A M A	90.52.1	SI	NO	SI	7
A N A	90.52.4	SI	NO	SI	7
A S M A	90.52.2	SI	NO	SI	7
ACIDI BILIARI	90.01.5	SI	NO	SI	7
ACIDO FOLICO	90.23.2	SI	NO	SI	7
ACIDO LATTICO	90.02.5	SI	NO	SI	7
ACIDO METILIPPURICO URINARIO		NO	NO	SI	7
ACIDO VALPROICO	90.03.4	SI	NO	SI	7
ACIDO VANILMANDELICO	90.03.5	SI	NO	SI	7
AGGREGAZIONE PIASTRINICA		NO	NO	SI	7
ALCOLEMIA		NO	NO	SI	7
ALDOLASI	90.05.2	SI	NO	SI	7
ALDOSTERONE	90.05.3	NO	NO	SI	7
ALDOSTERONE in CLINOSTATISMO	90.05.3	NO	NO	SI	7
ALDOSTERONE in ORTOSTATISMO	90.05.3	NO	NO	SI	7
ALFA 1 ANTITRIPSINA		NO	NO	SI	7
ALFA HBDH		NO	NO	SI	7
AMFETAMINE	90.18.3	NO	NO	SI	7
AMILASI PANCREATICA	90.06.5	SI	NO	SI	7
AMMONIEMIA	90.07.5	SI	NO	NO	2
ANTI MICROSOMI	90.51.5	SI	NO	SI	8
ANGIOTENSINA II	90.08.2	SI	NO	SI	8
ANTI FOSFOLIPIDI		NO	NO	SI	5
ANTI MORBILLO IgG	91.24.3	SI	NO	SI	10
ANTI MORBILLO IgM	91.24.3	SI	NO	SI	10
ANTI TRANSGLUTAMINASI		NO	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI CARDIOLIPINA	90.47.5	SI	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI CITOPLASMA	90.48.2	SI	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI DNA NATIVO	90.48.3	SI	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI GLIADINA	90.49.5	SI	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI GLIADINA	90.49.5	SI	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI NUCLEO	90.47.3	SI	NO	SI	8
ANTICORPI ANTI PIASTRINE	90.53.3	SI	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI RECETTORI DEL	90.53.5	SI	NO	SI	8
ANTICORPI ANTI-DELTA	91.20.3	NO	NO	SI	8
ANTICORPI ANTI-ENDOMISIO		NO	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI-HERPES	91.21.5	SI	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI-HERPES 1-2	91.22.1	SI	NO	SI	7

ANTICORPI ANTI-ISTONE		NO	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI-RECETTORI TSH	90.53.5	SI	NO	SI	8
ANTICORPI ANTI-SPERMATOZOI		NO	NO	SI	7
ANTICORPI ANTI-TIROIDE		NO	NO	SI	8
ANTICORPI ANTIMUSCOLO LISCIO	90.52.2	SI	NO	SI	8
ANTICORPI ANTIPAROTITE IgG	91.25.3	SI	NO	SI	7
ANTICORPI ANTIPAROTITE IgM	91.25.3	SI	NO	SI	7
ANTICORPI ANTIPERTOSSE IgG	90.87.4	SI	NO	SI	10
ANTICORPI ANTIPERTOSSE IgM	90.87.4	SI	NO	SI	10
ANTICORPI ANTIVARICELLA IgM	91.27.2	SI	NO	SI	10
ANTICORPI ANTIVARICELLA IgG	91.27.2	SI	NO	SI	10
ANTICORPI CHLAMYDIE	90.89.1	SI	NO	SI	8
ANTICORPI L K M	90.51.5	SI	NO	SI	8
ANTIENDOMISIO		NO	NO	SI	7
ANTIGENE CARBOIDRATICO 50	90.55.5	SI	NO	SI	7
ANTIGENE CARBOIDRATICO 72-4	90.56.1	SI	NO	SI	7
ANTIGENE HLA B27		NO	NO	SI	10
ANTIGLIADINA IgA	90.49.5	SI	NO	SI	8
ANTIGLIADINA IgG	90.49.5	SI	NO	SI	8
APGA (IFA)	90.48.1	SI	NO	SI	10
APOLIPROTEINA A	90.08.4	SI	NO	SI	7
APOLIPROTEINA B	90.08.5	SI	NO	SI	7
APTOGLOBINA	90.09.1	SI	NO	SI	3
ARGENTO		NO	NO	SI	8
Ac.ippurico inizio e fine	90.02.4	SI	NO	SI	10
BENZODIAZEPINE	90.09.4	SI	NO	SI	7
BETA 2 MICROGLOBULINA	90.10.1	SI	NO	SI	3
BORRELIA BURGDORFERI	90.87.5	SI	NO	SI	5
C 1 inibitore		NO	NO	SI	7
C-PEPTIDE	90.11.1	SI	NO	SI	5
ClQ	90.60.2	SI	NO	SI	7
C3 ATTIVATO	90.60.2	SI	NO	SI	7
CALCITONINA	90.11.5	NO	NO	NO	7
CALPROTECTINA FECALE		NO	NO	SI	15
CARBAMAZEPINA	90.12.3	SI	NO	SI	3
CATECOLAMINE SIERICHE	90.04.2	NO	NO	SI	7
CATECOLAMINE TOTALI URINARIE	90.12.4	SI	NO	SI	5
CERULOPLASMINA	90.12.4	SI	NO	SI	7
COBALAMINA(VITAMINA B 12)	90.13.5	SI	NO	SI	3
CONTA DI ADDIS	90.44.2	SI	NO	SI	7
CORTICOTROPINA (ACTH)	90.15.2	SI	NO	SI	8
CORTISOLO	90.15.3	SI	NO	SI	7
CORTISOLO urinario	90.15.3	SI	NO	SI	8
CROMOGRANINA		NO	NO	SI	7
CURVA INSULINEMICA	90.28.5	SI	NO	SI	1
CYFRA 21	90.61.3	SI	NO	SI	8
D-DIMERO	90.61.4	SI	NO	NO	4
DEIDROEPIANDROSTERONE	90.17.1	SI	NO	SI	7
DELTA 4 ANDROSTENEDIONE	90.17.3	SI	NO	SI	8
DHEAS	90.17.2	SI	NO	SI	7
DHT	90.17.5	SI	NO	SI	10
DIIDROTESTOSTERONE	90.17.5	NO	NO	SI	7
DOSAGGIO CATENE LEGGERE SIER	90.28.4	SI	NO	SI	10
DOSAGGIO DI LORAZEPAM		NO	NO	SI	7
DOSAGGIO FENOBARBITAL	90.09.3	SI	NO	NO	1
ELETTROFORESI DELLE PROTEINE	90.39.1	SI	NO	SI	7
ENOLASI NEURONESPECIFICA	90.18.4	SI	NO	SI	8
ESTRIOLO	90.19.3	SI	NO	SI	7
ESTRIOLO URINARIO	90.19.3	SI	NO	SI	7
ESTRONE	90.19.5	NO	NO	SI	8
FATTORE VII		NO	NO	SI	8
FATTORE VIII		NO	NO	SI	8
FENITOINA	90.22.1	SI	NO	SI	8
FENOLI URINARI	90.22.2	SI	NO	SI	7

FOLATO	90.23.2	SI	NO	SI	3
FRUTTOSAMINA	90.25.1	SI	NO	SI	0
G6PD	90.27.2	SI	NO	SI	10
GASTRINA	90.26.1	NO	NO	SI	7
GLUCAGONE	90.26.3	NO	NO	SI	7
HBV DNA QUANTITATIVO		NO	NO	SI	7
HBeAb IgM	91.18.1	SI	NO	SI	7
HBeAb	91.18.2	SI	NO	NO	1
HBeAg	91.18.4	SI	NO	NO	1
HCV RIBA TEST	91.20.1	SI	NO	SI	8
HCV RNA QUALITATIVO	91.19.3	SI	NO	SI	10
HCV RNA QUANTITATIVO		NO	NO	SI	8
HELICOBACTER PYLORI (FEI)		NO	NO	SI	10
IDROSSIPROLINA URINARIA	90.28.2	SI	NO	SI	3
IMMUNOCOMPLESSI CIRCOLANTI		NO	NO	SI	10
IMMUNOFISSAZIONE PROTEINE		NO	NO	SI	7
INSULINEMIA	90.29.1	SI	NO	SI	1
ISOENZIMI FOSFATASI ALCALINA		NO	NO	SI	7
IgE SPECIFICHE:	90.68.1	SI	NO	SI	8
IgG SOTTOCLASSE 1,2,3,4	90.68.4	SI	NO	SI	7
LAMOTRIGINA		NO	NO	SI	8
LEUCIN AMINO PEPTIDASI	90.29.5	SI	NO	SI	1
LIPASI	90.30.2	SI	NO	SI	2
LIPEMIA		NO	NO	SI	4
LISTERIA MONOCYTOGENES	90.97.1	SI	NO	SI	8
LITEMIA	90.32.2	SI	NO	SI	4
LUPUS ANTICOAGULANT (LAC)		NO	NO	SI	7
MANGANESE		NO	NO	SI	7
METILETILCHETONE URINARIO		NO	NO	SI	10
MIOGLOBINA	90.33.5	SI	NO	SI	3
MORFINA E DERIVATI	90.18.3	NO	SI	SI	0
OMOCISTEINA		NO	NO	NO	8
ORMONE LATTOGENO PLACENTARE	90.34.5	SI	NO	SI	7
ORMONE SOMATOTROPO (GH)	90.35.1	SI	NO	SI	8
OSTEOCALCINA	90.35.4	SI	NO	SI	8
PARATORMONE	90.35.5	SI	NO	SI	8
PERCENTUALE DI SATURAZIONE		NO	NO	SI	8
PIOMBO		SI	NO	SI	7
PORFIRINE TOTALI URINARIE		SI	NO	SI	0
PROTEINA C ANTICOAGULANTE	90.72.1	SI	NO	SI	5
PROTEINA C ATTIVATA		NO	NO	SI	10
PROTEINA S LIBERA		NO	NO	SI	10
PROTEINA S TOTALE	90.72.5	SI	NO	SI	5
RAME		NO	NO	SI	8
RENINA in CLINOSTATISMO	90.40.2	SI	NO	SI	5
RENINA in ORTOSTATISMO	90.40.2	SI	NO	SI	5
RES. PROTEINA C ATTIVATA		NO	NO	SI	7
RESISTENZA GLOBULARE	90.74.3	SI	NO	SI	7
RIBA TEST H C V	91.20.1	SI	NO	SI	5
RICERCA BACILLO DI KOCH	91.02.4	SI	NO	SI	10
RICERCA CELLULE L.E.		NO	NO	SI	5
RICERCA CLAMIDIA	90.89.1	SI	NO	SI	2
SEROTONINA		NO	NO	SI	10
SHBG		NO	NO	SI	7
SOMATOMEDINA C		NO	NO	SI	7
SREPTO M TEST		NO	NO	SI	4
STREPTOZIME		NO	NO	SI	4
T.I.B.C.	90.42.4	SI	NO	SI	4
T.P.H.A.	91.10.5	SI	NO	NO	0
T.P.H.A. (Qualitativo)	91.10.4	SI	NO	NO	0
TEOFILLINA	90.41.2	SI	NO	SI	5
TEST DI NORDIN		NO	NO	SI	7
TESTOSTERONE	90.41.3	SI	NO	NO	7
TESTOSTERONE LIBERO	90.41.4	SI	NO	SI	0

TIROXINA TOTALE (T4)		NO	NO	SI	4
TOXOPLASMA AVIDITY		NO	NO	SI	7
TPA	90.56.4	SI	NO	SI	7
TRI TEST		NO	NO	SI	4
TRIODIOTIRONINA TOTALE (T3)		NO	NO	SI	4
TROPONINA	90.82.3	SI	NO	SI	3
Tireoglobulina	90.41.5	SI	SI	NO	1
VITAMINA B12	90.13.5	SI	NO	SI	8
VITAMINA D	90.44.5	SI	NO	SI	7
XILOSEMIA	90.45.3	SI	NO	SI	8
ZINCO	90.45.4	SI	NO	SI	7

Gli orari seguiti dal Laboratorio per lo svolgimento delle attività sono:

Orario di apertura dal lunedì al venerdì: dalle ore 7:15 alle 18,30
Il sabato : dalle 7:30 alle 12:30

PRELIEVI

dal lunedì al venerdì: dalle ore 07:15 alle 10:30
il sabato : dalle ore 07:30 alle 09:30

La struttura è classificata come laboratorio generale di base con annessi 2 settori specializzati e prevede le seguenti funzioni aziendali responsabili (organigramma), nel rispetto dei requisiti organizzativi previsti dalla normativa vigente in materia:

Funzione
Direttore Responsabile (Biologo)
Addetti ai Prelievi
Tecnici di Laboratorio
Addetti alle attività Amministrative e di segreteria
Addetti alla Pulizia

Sono disponibili in accettazione su richiesta degli utenti e delle parti interessate (organismi del S.S.R., Enti locali, ecc.):

- **L'ELENCO AGGIORNATO COMPLETO DEL PERSONALE**

MODALITA' DI PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Accettazione

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni (necessarie per le prestazioni in esenzione):

- a) Nome, cognome, età dell'assistito (data di nascita);
- b) Codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- c) Tipo della prestazione richiesta;
- d) Quesito diagnostico;
- e) Timbro e firma del medico;
- f) Data.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del Decreto Lgs. 196/03, circa il trattamento dei dati personali e sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Pagamento delle prestazioni

Per prestazioni rese a carico del S.S.N. è previsto un ticket massimo, a carico del paziente, di € 36.15. In più a seconda dei casi € 10.00 (tassa per finanziaria 2011) € 10.00 (tassa per decreto regionale n.53). Per cui il paziente può pagare a seconda dei casi (il cui schema è a disposizione in accettazione) un importo variabile da € 0 a €56.15. Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni oppure al momento della consegna del referto.

Per prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino, presso l'Accettazione della Struttura, il relativo tariffario (che coincide con quello regionale in vigore).

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Ritiro Referti

I referti diagnostici vanno ritirati dai diretti interessati o dai tutori negli orari di apertura al pubblico.

In casi particolari, possono essere ritirati anche da persone diverse purchè munite di apposita delega e copia del documento di riconoscimento del delegante.

Si ricorda che il mancato ritiro del referto entro 30 giorni dall'effettuazione delle prestazioni sanitarie comporta l'addebito al paziente dell'intero importo dovuto per le stesse prestazioni (come da nomenclatore tariffario).

Liste di attesa

Per alcune prestazioni, nell'impossibilità di una immediata erogazione e per necessità di programmazione della Struttura potranno essere create liste di attesa.

In ogni caso, al paziente vengono fornite tutte le informazioni necessarie, al momento della prenotazione della prestazione, circa i tempi di esecuzione delle prestazioni e/o di consegna dei referti.

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dal laboratorio e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

A tal proposito, la Direzione del Centro Do.Ca.s.r.l. ha individuato dei fattori di qualità, predisposto degli opportuni indicatori di qualità e definito gli obiettivi/standard da raggiungere.

Il Sistema di Gestione per l'Accreditamento Istituzionale del Centro Do.Ca.s.r.l. , istituito ai sensi del Regolamento Regionale n. 1 del 22/06/2007, prevede un **piano di attività** per monitorare costantemente gli obiettivi definiti in accordo alla politica aziendale.

Tutte le parti interessate (pazienti, Asl, Medici di Medicina Generale, ecc.) hanno il diritto/dovere di richiedere alla struttura gli standard di qualità/obiettivi raggiunti e quelli da perseguire.

Il Centro Do.Ca.s.r.l. si impegna continuamente a migliorare la Qualità del servizio erogato, focalizzando l'attenzione anche sui seguenti aspetti:

- A. accessibilità;
- B. umanizzazione;
- C. appropriatezza;
- D. riduzione dei tempi e liste di attesa;
- E. continuità delle prestazioni;
- F. riduzione dei rischi;
- G. soddisfazione degli Utenti.

A) Accessibilità

- Il Centro Do.Ca.s.r.l. ha predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) presente Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro:
 - i servizi offerti dalla struttura;
 - l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
 - gli orari e le modalità di accesso ai servizi;
 - l'organigramma aziendale;
 - la procedura di gestione dei reclami.
- Il Centro Do.Ca.s.r.l. è privo di barriere architettoniche nel rispetto della normativa vigente in materia.
- Ciascun Utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del Centro Do.Ca.s.r.l. .

B) Umanizzazione

- Il Centro Do.Ca.s.r.l. garantisce costantemente il rispetto della privacy dei pazienti, rispettando le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali e sensibili (D. Lgs. 196/03).
- Presso il Centro Do.Ca.s.r.l. vengono fornite le istruzioni relative alla preparazione del paziente agli esami ed alle relative modalità di esecuzione.
- Ciascun Paziente viene identificato con il proprio nome e cognome e mai con il nome della malattia o dei farmaci associati alla sua persona.
- La documentazione sanitaria viene conservata in archivio protetto e controllato;
- Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato, all'Utente viene data la possibilità di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, che il Centro Do.Ca. s.r.l. prende in seria considerazione, una volta completate le attività di istruttoria necessarie.

C) Appropriatezza

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Il Centro Do.Ca. s.r.l. ha definito le caratteristiche e la descrizione delle norme per l'esecuzione di ciascun esame;
- Il Centro Do.Ca. s.r.l. adotta una procedura per la valutazione dell'appropriatezza degli esami effettuati, in accordo alle **Linee Guida della Società Italiana di Radiologia Medica**.

Laboratorio di Analisi Cliniche

- Il Centro Do.Ca.s.r.l. ha definito, per ciascun esame, le caratteristiche e descrizione del metodo analitico impiegato;
- Nel referto sono riportati, per ciascun esame, gli intervalli di riferimento o i valori decisionali;
- Il Centro Do.Ca. s.r.l. effettua con regolarità i Controlli Qualità Interni (QCI) e partecipa a programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ);
- I risultati del QCI e della VEQ vengono discussi periodicamente con gli operatori coinvolti.

D) Riduzione dei Tempi e Liste di Attesa

- Come già specificato al punto A), il Centro Do.Ca. s.r.l. ha predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) la presente Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati altresì:
 - l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
 - gli orari e le modalità di accesso ai servizi.

Dall'inizio delle attività ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste di attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione delle prestazioni sanitarie erogate.

Di norma, i tempi di attesa, ossia il periodo intercorrente tra la prenotazione degli esami ovvero l'accesso alla struttura per il l'esecuzione dell'esame ,il prelievo o consegna dei campioni da esaminare e la consegna dei referti, di norma, non superano i 2/3 giorni lavorativi, compatibilmente con la tipologia di indagini richieste.

E) Continuità delle prestazioni

- Il Centro Do.Ca. s.r.l. assicura la continuità del servizio nei giorni indicati nella presente Carta dei Servizi Sanitari. Per evitare disagi, i periodi di chiusura per ferie sono preventivamente comunicati per iscritto alle parti interessate (utenti, ASL, ecc).
- Viene assicurata l'archiviazione dei dati e delle informazioni inerenti le prestazioni sanitarie erogate, allo scopo di renderli tempestivamente disponibili alle parti interessate (pazienti, medici, specialisti, ecc.).

F) Riduzione dei Rischi

- Il personale del Centro è a conoscenza delle norme di protezione sanitaria da applicare anche nei confronti dei pazienti;
- Presso il Centro esiste ed è attuata una procedura per l'informazione rivolta alle pazienti in età fertile, allo scopo di evidenziare un eventuale stato di gravidanza;
- I rischi più importanti in un Laboratorio sono quelli biologico e chimico, per la presenza di campioni potenzialmente infetti e reattivi/reagenti. In generale, la vaccinazione anti-epatite B, il ricorso alle precauzioni universali hanno determinato una drastica riduzione dell'infezione da virus B. Anche per il virus C è dimostrato che il ricorso alle precauzioni universali riduce il rischio infettivo. Il personale attua costantemente tutte le azioni necessarie per ridurre al minimo i suddetti rischi.
- Risultano definite misure organizzative e utilizzate appropriate tecnologie per la gestione del rischio clinico e degli eventi avversi. Il personale, adeguatamente formato in materia, attua costantemente tutti i protocolli/procedure/istruzioni operative/linee guida per minimizzare la probabilità di accadimento di eventi avversi (ad esempio, vengono effettuati puntualmente il monitoraggio della temperatura di conservazione dei reagenti, il controllo delle date di scadenza dei prodotti, la calibrazione delle apparecchiature, ecc.).
- Risultano definite misure organizzative e utilizzate appropriate tecnologie per la gestione del rischio clinico e degli eventi avversi.

G) Soddisfazione degli Utenti

- Il Centro Do.Ca. s.r.l. provvede a monitorare continuamente il livello di soddisfazione degli Utenti. Ciò avviene mediante continui colloqui o interviste con i pazienti ed i rispettivi familiari o attraverso la somministrazione di un questionario.

Indicatori relativi alla Soddisfazione degli Utenti
Pulizia e comfort degli ambienti
Comportamento ed assistenza del personale in accettazione
Comportamento ed assistenza del personale sanitario (durante la fase di esecuzione delle prestazioni sanitarie e la consulenza per l'interpretazione dei risultati)
Disponibilità e semplicità nell'ottenere informazioni
Continuità, regolarità e puntualità del servizio

La Direzione del Centro Do.Ca. s.r.l. definisce di volta in volta ulteriori indicatori da monitorare.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti

L'utente ha diritto di poter usufruire di una struttura che risponda alle norme di accreditamento al SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del personale sanitario ed al confort, che la struttura deve offrire riguardo alla pulizia e alla recettività degli ambienti.

L'utente ha diritto ad essere informato sul trattamento dei dati personali e sensibili in accordo alla normativa vigente sulla privacy.

L'utente ha diritto al consenso informato relativo agli esami da praticare.

L'utente donna in età fertile ha diritto ad essere informata, in fase di accettazione, dei rischi connessi all'esecuzione della prestazione in caso di gravidanza.

L'utente ha diritto ad essere adeguatamente informato sulla preparazione alla prestazione sanitaria, sui rischi connessi alla sua esecuzione, alla sua appropriatezza.

L'utente ha diritto a poter avere tutte le spiegazioni sugli esami da praticare inerenti alla sua eventuale patologia.

L'utente ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione di malattie infettive o contagiose.

L'utente ha diritto di manifestare direttamente su eventuali disfunzioni e/o carenze riscontrate. Gli eventuali rilievi dovranno essere esplicitati al personale responsabile della struttura.

Doveri

L'utente ha il dovere di leggere attentamente, prima dell'esecuzione dell'esame, le **NORME DI PREPARAZIONE AGLI ESAMI**, in cui sono descritte le eventuali controindicazioni.

L'utente donna in età fertile ha il dovere, in fase di accettazione, di fornire le informazioni inerenti il possibile stato di gravidanza.

L'utente ha il dovere di collaborare con il personale, attenendosi scrupolosamente alle indicazioni fornite per l'esecuzione dell'esame

L'utente ha il dovere di collaborare con il laboratorio attenendosi scrupolosamente ai protocolli per i prelievi e per la raccolta del materiale biologico.

L'utente ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori.

L'utente ha il dovere di rispettare gli orari dei prelievi e gli orari di ritiro dei referti, gli orari di apertura e chiusura al pubblico.

L'utente ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alle richieste degli esami laboratoristici.

FUNZIONI E REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro Do.Ca. s.r.l. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente/Cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti.

I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura del Centro Do.Ca. s.r.l. .

La Direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti/Clienti. Provvede a dare immediata risposta agli stessi che

si presentino di immediata soluzione, altrimenti predisporre l'attività istruttoria e compiere quant'altro previsto dal seguente

Regolamento di Pubblica Tutela

•Art. 1

I Clienti/Utenti possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti.

•Art. 2

Gli utenti esercitano i propri diritti con:

- lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Direzione del Laboratorio;
- compilazione di apposito modello consegnato all'utente dalla Direzione;
- segnalazione telefonica, fax o tramite posta elettronica alla Direzione;
- colloquio con il responsabile della Direzione.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatto apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per le comunicazioni di merito.

•Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

•Art. 4

La Direzione accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente; invia la risposta all'utente; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta.

A fine sezione è riportato il modello di Scheda di Segnalazione.

SCHEDA SEGNALAZIONI

**Centro di Radiologia e Laboratorio Analisi Cliniche
Do.Ca. s.r.l.
Via C. Battisti , 62 - 80059 Torre del Greco (NA)
Tel/Fax 081.882.40.44 - 081.881.27.84
info@centrodoqa.com**

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti – reclami

o Verbale o Tel / Fax / E-mail o Con modulo o Con lettera allegata

del Sig./Sig.ra (*) _____

abitante a (*) _____

telefono (*) _____

Oggetto della segnalazione

Ricevuto il _____ da _____

Firma _____

(*) non obbligatorio e comunque dati trattati nel rispetto della normativa vigente sul trattamento dei dati personali (Decreto Lgs. 196/03)

SEZIONE QUINTA: CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA

Dall'inizio delle attività ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste di attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione delle prestazioni sanitarie erogate.

In caso di impossibilità di una immediata erogazione per necessità di programmazione della Struttura, potranno essere create liste di attesa in ottemperanza alle indicazioni contenute nel piano regionale di contenimento delle stesse (in accordo agli indirizzi contenuti nella DGRC 170/07 - Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)).