

# **ESTRATTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

**Rev.3**

**Del 04/01/2022**

*“SCHEMA DI RIFERIMENTO PER IL SETTORE SANITARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI”*

*DPCM 19/05/1995*

*LINEE GUIDA N. 369 DEL 23.03.2010 – DELIBERAZIONE REGIONALE*

*REGOLAMENTO N°1 DEL 22/06/07 DELLA REGIONE CAMPANIA*

*DCA 109/13 E SS.MM.II.*

*REG 679/16 E SS.MM.II.*

*DCA 51/19 E SS.MM.II*

## **EMISSIONE ED APPROVAZIONE**

4	04/01/2022	<b>Aggiornamento 2022</b>		
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>EMISSIONE DT</b>	<b>Dott.ssa Lucia Rita Cucciniello</b>

# SOMMARIO

<i>PRESENTAZIONE</i> .....	3
Informazioni e modalità di accoglienza.....	4
Organigramma del Gruppo Diagnostico Netlab.....	7
Informazioni sulle sedi di Netlab.....	7
Come raggiungerci.....	8
Informazioni utili per coloro i quali si sottopongono a prelievo di sangue...9	
Modalità di erogazione delle prestazioni.....	10
Prestazioni e Servizi A Pagamento.....	10
Standard di qualità: impegni e programmi.....	12
Tutela Dei Dati Personali.....	13
Formalizzazione di procedure scritte e di istruzioni operative.....	13
Diritti E Doveri Dell'Utente.....	14
Esami in service - Trasporto dei campioni biologici.....	18
Tecniche di raccolta dei campioni biologici.....	19

## ***PRESENTAZIONE***

La Mission del **GRUPPO DIAGNOSTICO NETLAB** è di credere nel diritto di ognuno di poter godere di ottima salute, prendendosi cura delle persone, in relazione ed a causa di patologie organiche e funzionali, nonché delle loro famiglie, per tutelare la loro dignità, per garantire e migliorare la Qualità della loro vita.

La Nostra Mission si estende dalla prevenzione alla diagnosi con un impegno sempre più rigoroso, con un forte attaccamento al Territorio al quale crediamo di poter offrire un servizio di prevenzione completo ed efficace.

## **Informazioni e modalità di accoglienza**

Il **GRUPPO DIAGNOSTICO NETLAB** è un centro che effettua analisi cliniche, microbiologiche, ormonali e di Medicina del lavoro. Le analisi sono eseguite da una équipe sanitaria altamente qualificata che garantisce la massima attendibilità dei referti. Eventuali informazioni, ai pazienti che le richiedono, potranno essere fornite dal personale sanitario.

Il GRUPPO DIAGNOSTICO NETLAB effettua analisi di:

- Chimica clinica e tossicologia (A1);
- Microbiologia e sieroinmunologia (A2) con settore Real Time PCR;

L'elenco dettagliato degli esami clinici e ormonali è riportato nel prontuario degli esami, allegato a questo documento.

Il **GRUPPO DIAGNOSTICO NETLAB** è aperto nelle sue sedi di Calitri e Nusco tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.30; durante l'emergenza Covid, siamo aperti il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 per esecuzione di tamponi o in caso di urgenze su richiesta della Medicina Territoriale per esami salva-vita.

Non è necessario che l'utente si prenoti; è preferibile comunque che l'orario dei prelievi stabilito dalle ore 8.00 alle ore 10.30 venga rispettato per poter permettere l'inizio delle attività lavorative in laboratorio.

Il ritiro dei referti è possibile dalle 10.30 alle 13.00 di tutti i giorni e dalle 16.30 alle 18.30 escluso il sabato.

**I prelievi a domicilio si effettuano su appuntamento preso almeno il giorno prima.**

L'ufficio ricezione/accettazione è aperto tutti i giorni negli orari sopra descritti per il disbrigo delle procedure relative alle prestazioni da effettuare e per eventuali altri tipi di informazioni.

Il **Gruppo Netlab** offre la possibilità di ricevere i referti on line tramite sito web, tramite servizio sms (per tamponi anti Sars-Cov2-2019). È sufficiente fare richiesta al personale dell'Accettazione le credenziali all'atto del primo accesso.

Nel **Centro** sono a disposizione, in appositi contenitori, i questionari sul **gradimento degli utenti** e la relativa **scheda reclami**. Tali schede, una volta compilate, possono essere trasmesse direttamente alla Direzione Sanitaria, mediante il servizio postale oppure imbucate nella cassetta presente nella struttura.

**SCHEDA RECLAMI**

*Gentile Utente, attraverso questo modulo può esporre la sua opinione sull'esperienza vissuta nel nostro Laboratorio, sul personale che vi opera e sui servizi che esso offre.*

*In caso di reclamo La preghiamo di voler oggettivare la sua segnalazione compilando i seguenti campi.*

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Segnalazione da effettuare \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Spazio riservato all'Accettazione**

Segnalazione

- Telefonica  
 Verbale

Eventuali note \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma operatore \_\_\_\_\_

**Spazio riservato alla Direzione**

- Reclamo respinto  
 Reclamo accettato: rapporto di non conformità N. \_\_\_\_\_  
 Risposta all'Utente

Valutazione Efficacia     POS     NEG

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Gentile UTENTE, si desidera conoscere la Sua opinione riguardo la Sua esperienza nel nostro Laboratorio, sul personale che vi opera ed i servizi che esso offre. Le sue indicazioni saranno molto utili per capire quali sono gli eventuali problemi esistenti e quali i possibili interventi per migliorare la qualità del nostro servizio.

**DATI UTENTE**

Età: \_\_\_\_\_ Sesso: [ M ] [ F ] Residente in loco: [ SI ] [ NO ]  
 Professione: \_\_\_\_\_

Cliente nuovo [ SI ] [ NO ]

Data di compilazione: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Per ogni elemento sottoelencato dia un giudizio di soddisfazione sui servizi offerti dalla nostra azienda:				
 <b>MOLTO SODDISFATTO</b>  <b>SODDISFATTO</b>				
 <b>SUFFICIENTE</b>  <b>INSODDISFATTO</b>				
Indicazioni per raggiungere la nostra sede				
La segnaletica esterna del Laboratorio				
Il tempo medio di attesa per il prelievo				
Gli orari di apertura del laboratorio				
Le modalità prelievo				
I tempi per il ritiro del referto				
Il disbrigo delle pratiche amministrative, registrazione e pagamento ticket				
La pulizia dei locali (sala attesa, sala prelievi e servizi igienici)				
Disponibilità, Accoglienza e Cortesia del personale				
Puntualità				
Chiarezza e completezza delle informazioni				
Il rispetto della privacy				
Complessivamente quanto è rimasto soddisfatto del servizio offerto?				

*\*\*Suggerimenti per migliorare il servizio*

\_\_\_\_\_

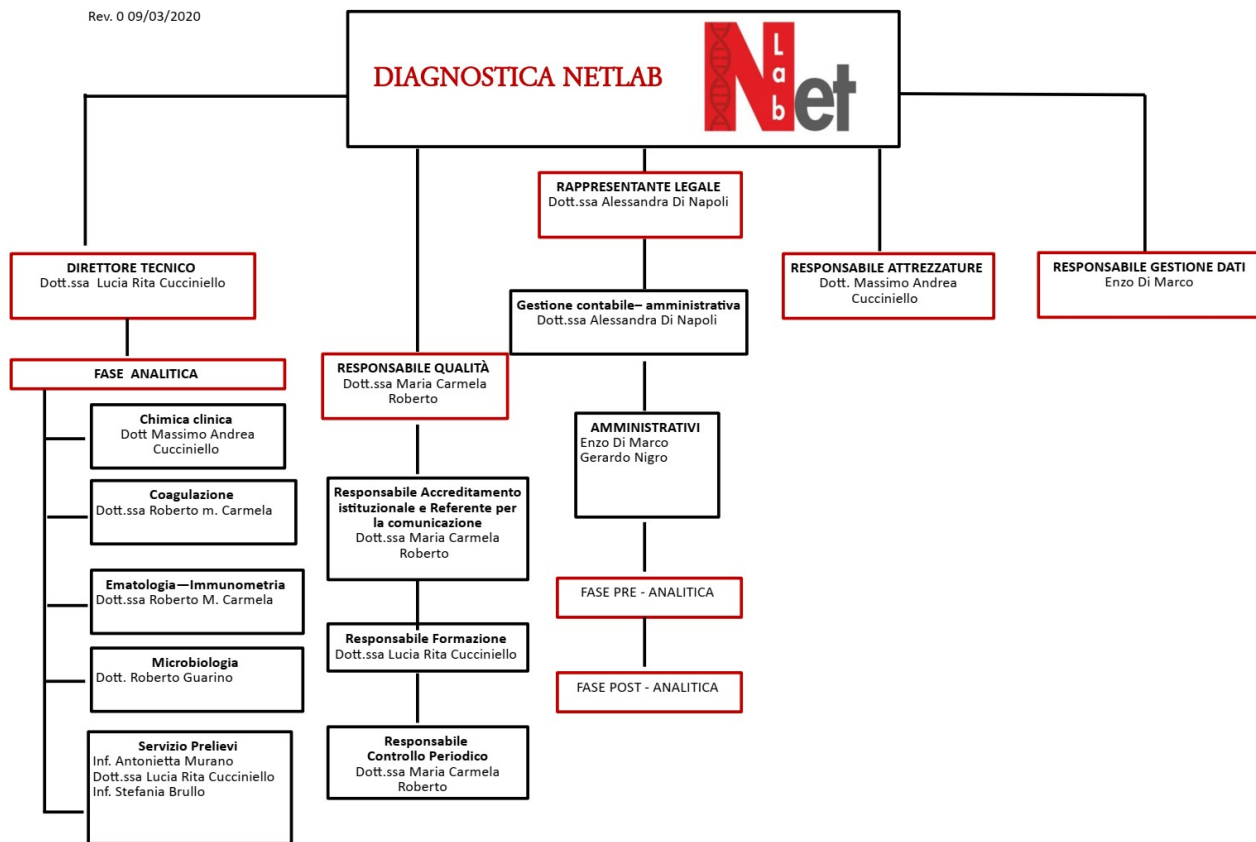
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Grazie per la sua collaborazione*

## Organigramma del Gruppo Diagnostico Netlab

Rev. 0 09/03/2020



## Informazioni sulle sedi di Netlab

**Gruppo Diagnostico Netlab** è presente nella comunicazione on line con il sito web [www.dianetlab.it](http://www.dianetlab.it). E' un sistema di consultazione immediato e interattivo, uno strumento dinamico che permette ulteriori scambi di informazioni. Qualsiasi informazione o richiesta è raggiungibile all'indirizzo: **Mail: [info@netlab.it](mailto:info@netlab.it)**

Per informazioni telefoniche o comunicazioni via fax :

### SEDE HUB-SPOKE CALITRI

➤ **tel & fax 0827401860**

➤ **[www.dianetlab.it](http://www.dianetlab.it)**

### SEDE SPOKE NUSCO

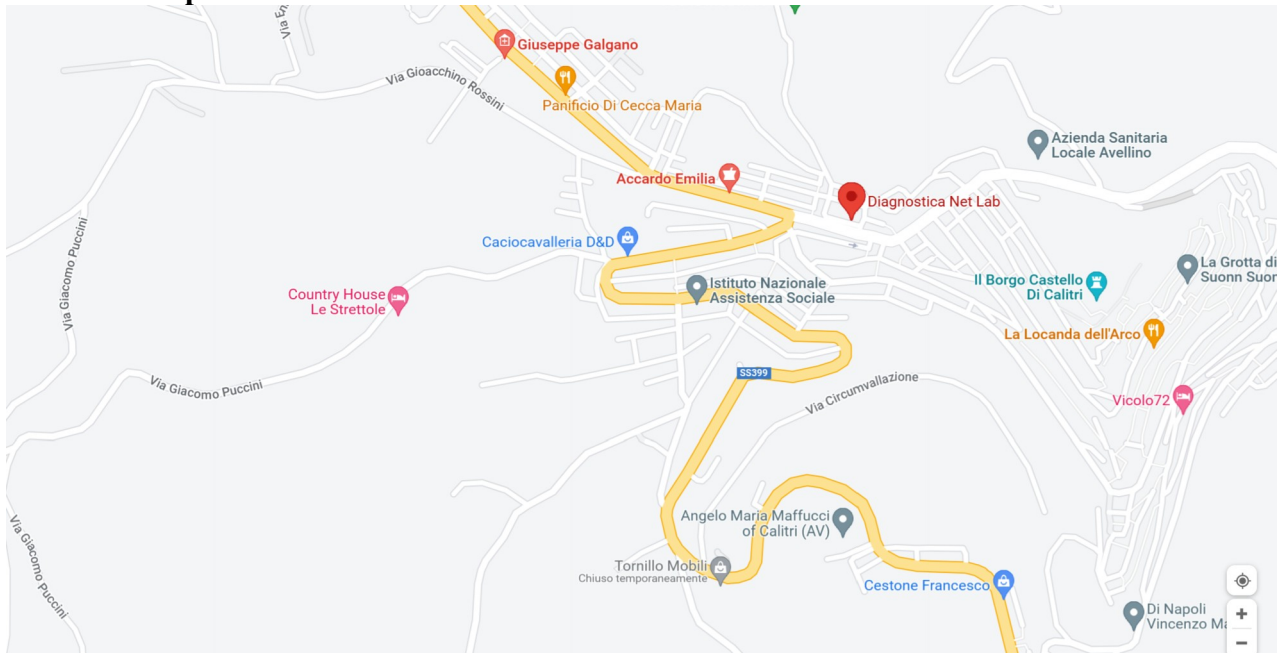
➤ **tel & fax 08271946053**

➤ **[www.dianetlab.it](http://www.dianetlab.it)**

## Come raggiungerci

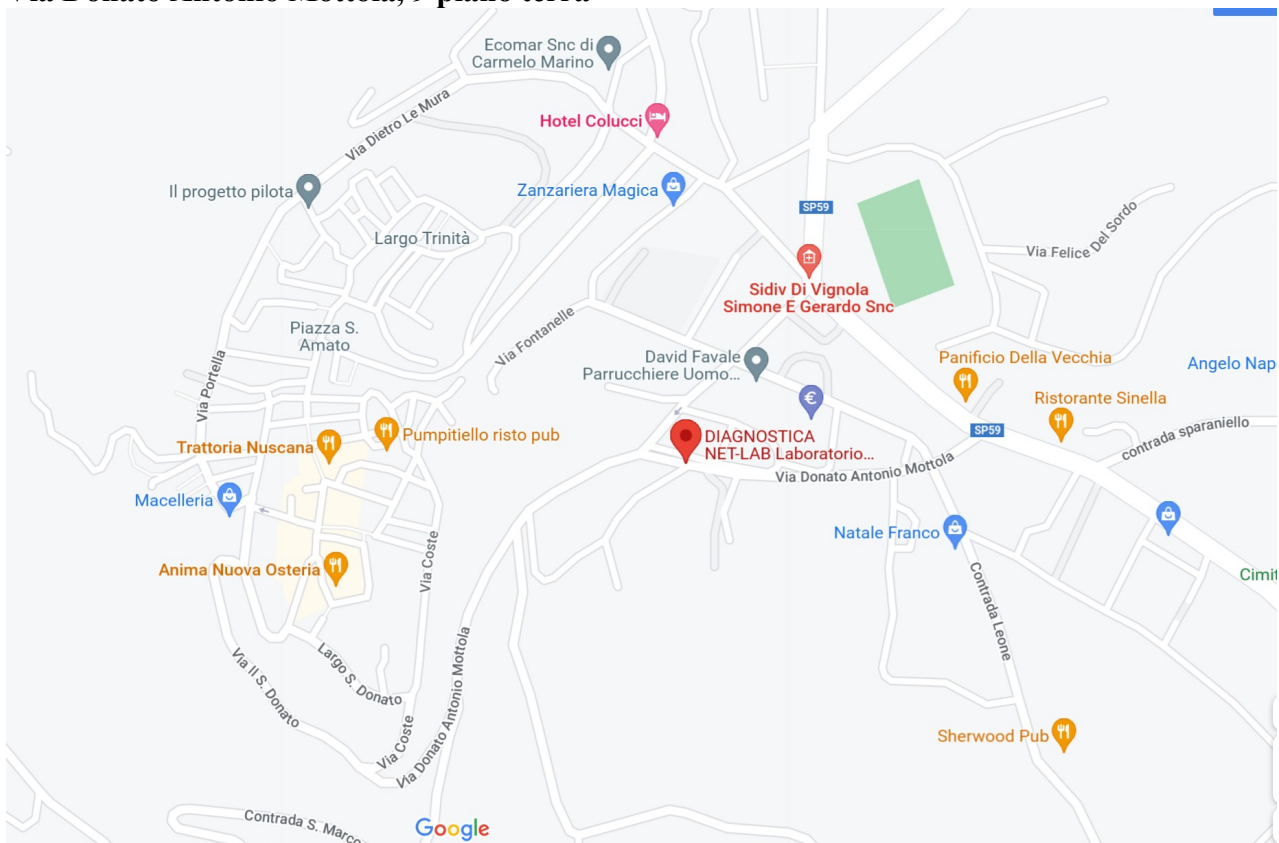
### Sede Spoke di Calitri:

**Corso Garibaldi snc, presso la vecchia sede della Scuola Elementare – Piano Primo con ascensore disponibile**



### Sede Spoke di Nusco:

**Via Donato Antonio Mottola, 9 piano terra**





## *Informazioni utili per coloro i quali si sottopongono a prelievo di sangue*

Per ottenere un quadro clinico corrispondente alle reali condizioni di salute delle persone che si sottopongono alle analisi di laboratorio è opportuno che il paziente non modifichi le proprie abitudini di vita, sia alimentari che fisiche, nel periodo precedente il prelievo di sangue o di campioni biologici da esaminare

- ❑ **Digiuno:** è sufficiente osservare un digiuno di circa 10 ore prima di sottoporsi a prelievo di sangue, e si può comunque assumere acqua; è consigliabile astenersi dal fumare, dagli sforzi fisici o da qualsiasi stress nelle tre ore precedenti il prelievo di sangue. Non è del tutto chiara l'influenza di **caffeina e teina** sui dati analitici ma si consiglia di non assumere sostanze che le contengono almeno dieci ore prima dei prelievi.
- ❑ **Alimentazione:** una cena abbondante ricca di grassi la sera precedente il prelievo può influire sulla concentrazione di alcuni grassi presenti nel sangue, mentre un'astensione dal cibo prolungato può falsare altri parametri. Poiché l'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione ematica di molti analitici si consiglia, la sera precedente il prelievo di sangue, di consumare una cena normale e di non assumere in seguito né cibo e né bevande, acqua esclusa.
- ❑ **Farmaci:** si consiglia di informare il laboratorio se si è sotto trattamento terapeutico e se si sono assunti farmaci nella giornata precedente il prelievo.
- ❑ **Alcool:** si consiglia di non assumere alcool almeno 10 ore prima del prelievo e comunque di evitarne in generale di assumerne quantità eccessive in quanto l'abituale assunzione di alcool provoca alterazioni di molti analiti e in particolare alterazioni dei parametri tipici dell'etilismo cronico.
- ❑ **Gravidanza e ciclo mestruale:** condizioni fisiologiche della donna relativi a diversi momenti della vita di una donna producono variazioni nella concentrazione ematica di molti analiti, si consiglia quindi in questi casi di comunicare il periodo particolare o l'eventuale gravidanza al laboratorio.
- ❑ **Fumo:** il fumo provoca alterazioni nel dosaggio di alcuni analiti (aumento degli acidi grassi, del cortisolo, dell'aldosterone) si consiglia quindi di astenersi dal fumo almeno dieci ore prima del prelievo di sangue.
- ❑ **Attività fisica:** si consiglia di non sottoporsi a prelievi di sangue se nel periodo precedente si è svolta attività fisica come camminare a lungo o pedalato per lunghi tratti.

## *Modalità di erogazione delle prestazioni*

Per effettuare le analisi, il paziente dovrà munirsi di ricetta medica che dovrà presentare all'Accettazione il giorno che decide di effettuare gli esami, senza alcun timbro di autorizzazione.

### **DA RICORDARE**

- ❑ con ogni impegnativa possono essere richiesti al massimo **8 esami**
- ❑ se le prestazioni fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket devono essere richieste con **2 impegnative distinte**, una per le prestazioni esenti e una per quelle a pagamento.
- ❑ Il Medico prescrittore è tenuto a trascrivere sull'impegnativa: nome, cognome ed età dell'assistito; codice fiscale con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; la prestazione richiesta e il motivo della stessa; data, timbro e firma del Medico stesso.
- ❑ Il tariffario applicato ai non esenti è quello del Servizio Sanitario Nazionale.
- ❑ Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione della Struttura.

## *Prestazioni e Servizi A Pagamento*

- Tutte le prestazioni previste nel nomenclatore del S.S.N. sono eseguite secondo le normative in vigore per la Regione Campania circa le esenzioni dal ticket
- Queste informazioni, visti i frequenti cambiamenti, sono fornite in Accettazione
- Per le altre prestazioni non previste sono applicate le tariffe come per Legge, con frequenti pacchetti promozionali pubblicizzati su web, social e offerti in Accettazione.
- Il tempo medio di attesa all'ufficio Accettazione per effettuare i prelievi è di circa 15 minuti;
- Il tempo medio per l'erogazione delle prestazioni e la consegna dei referti di laboratorio è variabile in base al tipo di prestazione, ma non superan di norma il tempo massimo di 3 giorni (in caso di esami in service) e il minimo di 12 ore (nel pomeriggio del prelievo per alcuni esami). È comunque possibile, per particolari situazioni di urgenza, ridurre i tempi di refertazione.

**ESAMI ESENTI – DA VERIFICARE MODIFICHE NORMATIVE DELLA REGIONE CAMPANIA**
**ALL’INIZIO DELLA GRAVIDANZA – entro la 13<sup>^</sup> settimana**

- Emocromo completo con formula e piastrine
- Aspartato aminotransferasi (AST) (GOT)
- Alanina aminotransferasi (ALT) (GPT)
- Virus rosolia anticorpi: in caso di IgG negative ripetere entro la 17<sup>^</sup> settimana
- Toxoplasma anticorpi: in caso di IgG negative ripetere ogni 30-40 giorni fino al parto
- Treponema pallidum anticorpi (TPHA)
- Virus immunodeficienza acquisita (HIV 1-2) anticorpi
- Glucosio
- Urine esame chimico fisico e microscopico
- Anticorpi anti eritrociti (test di Coombs indiretto): in caso di donne Rh negativo a rischio di immunizzazione il test deve essere ripetuto ogni mese.

**TRA la 14<sup>^</sup> e 23<sup>^</sup> settimana**

- **Urine:** esame chimico, fisico e microscopico (in caso di batteriuria significativa si può richiedere l’esame colturale dell’urina (URINOCOLTURA) ricerca completa di microrganismi e lieviti patogeni inclusa la conta batterica.

**TRA la 24<sup>^</sup> e 27<sup>^</sup> settimana**

- **Urine:** esame chimico, fisico e microscopico
- **Glucosio**

**TRA la 28<sup>^</sup> e 32<sup>^</sup> settimana**

- **Emocromo completo con formula e piastrine**
- **Ferritina**
- **Urine:** esame chimico, fisico e microscopico

**TRA la 33<sup>^</sup> e 37<sup>^</sup> settimana**

- **Virus epatite B (HBV) antigene HbsAg**
- **Virus epatite C (HCV) anticorpi**
- **Emocromo completo con formula e piastrine**
- **Urine:** esame chimico, fisico e microscopico

**TRA la 38<sup>^</sup> e 40<sup>^</sup> settimana**

- **Urine:** esame chimico, fisico e microscopico

**N.B. : GRAVIDANZA A RISCHIO**

Sono esenti tutti gli esami purchè lo Specialista (operante presso strutture specialistiche accreditate pubbliche/private e consultori familiari) indichi: “*gravidanza a rischio*”.

**DISOCCUPATI**

Si intendono i soggetti maggiori di 14 anni, che hanno perduto un precedente lavoro alle dipendenze e sono alla ricerca di una nuova occupazione.

**REDDITO COMPLESSIVO**

E’ quello percepito globalmente dai componenti del “nucleo familiare” al lordo degli oneri deducibili e al netto dei contributi previdenziali obbligatori. **Il reddito complessivo va riferito all’anno precedente, determinandolo in via presuntiva.**

**NUCLEO FAMILIARE**

E’ quello risultante al momento delle prestazioni ed è costituito dai familiari a carico (art.12 DPR 22/12/86 n. 917), e cioè da quei familiari per i quali, in base al criterio fiscale, spettano le detrazioni per i carichi di famiglia:

- ⇒ coniuge non legalmente ed effettivamente separato;
- ⇒ figli minori di 18 anni o di età non superiore a 26 anni se dediti agli studi o a tirocinio gratuito.

## *Standard di qualità: impegni e programmi*

Il **Gruppo Diagnostico Netlab** si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

**EGUAGLIANZA:** parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica;

**IMPARZIALITÀ:** garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;

**CONTINUITÀ:** assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzioni temporali improprie;

**DIRITTO DI SCELTA:** libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;

**PARTECIPAZIONE:** garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;

**EFFICACIA, EFFICIENZA:** garantire che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni. La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma vuole consentire un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta

**G** **ruppo Diagnostico Netlab** garantisce la verifica della qualità tecnica delle indagini di laboratorio in più fasi.

Il primo controllo si effettua prima dell'inizio dei dosaggi analitici per verificare l'idoneità del campione in esame;

successivamente i dati analitici vengono confrontati con un sistema di controlli interni (CQI), cioè con campioni di riferimento i cui parametri sono noti per verificare l'esatta precisione con cui i test sono eseguiti;

il terzo controllo viene effettuato attraverso la valutazione esterna di qualità (VEQ) cioè attraverso campioni di riferimento di cui non si conoscono i parametri e che vengono quindi confrontati con altri laboratori.

la validazione del referto viene effettuata poi dal Direttore Responsabile sulla base della congruità dei dati clinici nel contesto generali di tutti i parametri.

Il **Gruppo Diagnostico Netlab** intende migliorare il servizio relativo alle prestazioni diagnostiche attraverso le seguenti azioni:

1. *accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche*
2. *diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate;*
3. *riservatezza e rispetto della persona e della privacy;*
4. *semplificazione delle procedure interne amministrative;*
5. *aggiornamento tecnologico del laboratorio di analisi;*
6. *tenere sempre più in considerazione eventuali reclami e suggerimenti da parte dell'utenza;*
7. *formare ed informare tutto il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di garantire la qualità complessiva del servizio;*
8. *informare e formare il personale per garantire l'aggiornamento professionale;*
9. *ridurre i tempi massimi di attesa per gli esami;*
10. *ritiro referti Web: richiedendo la password (esclusiva per ogni utente) al momento dell'accettazione, è possibile ottenere il referto direttamente su un'area riservata del sito web;*
11. *partecipazione a programmi mensili di qualità esterna VEQ*
12. *mantenere nel tempo e migliorare i requisiti per il conseguimento della Certificazione UNI EN ISO 9001-2015 per il Laboratorio Generale di Base e per i settori di Specializzazione.*

## **Tutela Dei Dati Personali**

Il rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili degli utenti è garantita secondo le vigenti normative. È compito dell'operatore dell'accettazione raccogliere direttamente la relativa autorizzazione (**MODULO DI CONSENSO**) al momento dell'acquisizione dati del paziente.

## **Formalizzazione di procedure scritte e di istruzioni operative**

Oltre alle procedure operative relative alle attività dei Servizi di Accettazione, del Personale Infermieristico e Tecnico, sono state formalizzate le seguenti attività:

- **Gestione Reclami**
- **Segnalazione del reclamo**
- **Registrazione e documentazione del reclamo**
- **Decisione operativa**
- **Gestione del referto**

## Diritti E Doveri Dell'Utente

L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- *“Carta dei diritti del paziente”*, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- *“Carta dei diritti del malato”*, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- *“Carta dei 33 diritti del cittadino”*, redatta nella prima sessione pubblicata per i diritti del malato, in Roma il 29 luglio 1980;
- Art.25 della *“Dichiarazione universale dei diritti dell'”Uomo”* Art.11, 13 della *“Carta sociale europea 1961”*;
- Art. 12 della *“Convenzione Internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali”*, 1966;
- Risoluzione n.23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art.2-3-32).

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 da parte dei Servizi Sanitari della propria ASL.

### I DIRITTI

- Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il Paziente, ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

- Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## I DOVERI

- Il Cittadino Malato quando accede in una Struttura Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione Sanitaria devono essere rispettati, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta la struttura.
- Nella Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale norma è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del laboratorio ed il benessere dell'utente.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nella sede opportuna.

Il **Gruppo Diagnostico Netlab** recepisce la “Carta Europea dei diritti del malato”, nata nel 2002, attraverso la collaborazione tra varie organizzazioni presenti in vari Paesi dell'Unione Europea.

Quest'ultima sancisce 14 diritti del paziente che devono essere garantiti ad ogni singolo individuo.

Essi sono:

### 1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

### 2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

### 3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

### 4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

### 5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

### 6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

### 7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

### 8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

### 9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

### 10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.



#### 11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

#### 12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

#### 13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

#### 14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

## ***Esami in service - Trasporto dei campioni biologici***

Il nostro **Centro** utilizza una struttura di appoggio per ricerche diagnostiche altamente specialistiche (*esami in service*) nel rispetto dei diritti alla riservatezza ed alla corretta gestione dei dati personali sensibili dei nostri utenti secondo le vigenti normative.

Il trasporto dei suddetti campioni destinati allo sviluppo di ricerche specialistiche, attraverso l'ausilio di una struttura di riferimento, avviene conformemente a quanto previsto dalla Circolare del Ministero della Sanità n.16 del 20 luglio 1994

“Spedizione di materiali biologici deperibili e potenzialmente infetti”, rientrando tali campioni nella classificazione prevista da detta Circolare come “campioni diagnostici”.

Per il service si fa riferimento all'istruzione operativa IOP11

Gli esami elencati successivamente nel prontuario delle prestazioni contrassegnati con (\*) sono eseguiti in service.

## Tecniche di raccolta dei campioni biologici

### URINE

- **Esame delle urine completo**

Per l'esame completo portare un campione delle prime urine del mattino, salvo diversa indicazione del Medico Curante. Il campione va raccolto scartando il primo getto. E' preferibile utilizzare appositi contenitori monouso in vendita presso le farmacie, oppure forniti direttamente dal laboratorio. Il campione di urina, se non portato da casa, può essere raccolto, utilizzando contenitori forniti dal personale dell'accettazione, presso i servizi igienici adiacenti alla sala di attesa del laboratorio di analisi.

- **Urinocoltura**

L'urina va raccolta in un contenitore **sterile** che potrà essere acquistato in farmacia. E' consigliabile effettuare la prova con la prima urina del mattino, seguendo questo procedimento:

1. lavare e sciacquare accuratamente gli organi genitali
2. scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie
3. raccogliere l'urina seguente **direttamente** nel contenitore facendo attenzione a non toccarlo nelle parti interne
4. scartare l'ultimo getto di urina
5. richiudere il contenitore e portarlo subito al laboratorio

N.B. Terapie antibiotiche o chemioterapiche possono interferire sull'esito dell'esame.

- **Raccolta delle urine delle 24 ore**

- Proteina di Bence Jones
- Dosaggi elettroliti urinari (calcio urinario, sodio urinario, potassio urinario, fosforo urinario, etc.)
- acido vanilmandelico-17-chetosteroidi urinari-catecolamine urinarie-idrossiprolinuria, etc.

Per la raccolta delle urine delle 24 ore si devono osservare le seguenti procedure:

1. eliminare l'urina della prima minzione del primo giorno
2. raccogliere tutta l'urina emessa durante la giornata, comprese quelle della notte e quelle della prima minzione del secondo giorno.

L'urina va raccolta in appositi contenitori di plastica in vendita presso le farmacie.

In alternativa, per non trasportare i voluminosi contenitori si può, dopo aver mescolato bene le urine raccolte, riempire una provetta, riportando chiaramente la quantità totale (es. 1,2 litri/24 ore).

In caso di raccolta delle 24 ore, è consigliabile comunque rivolgersi previamente al personale del laboratorio

### FECI

- **Coprocoltura**

Le feci vengono raccolte in appositi contenitori forniti dal laboratorio o in vendita presso le farmacie.

E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora questo non fosse possibile possono essere consegnate feci della giornata opportunamente conservate in frigorifero se non compatibili con l'orario di apertura del laboratorio.

- **Ricerca del sangue occulto**

Le feci vanno raccolte nell'apposito contenitore acquistato in farmacia o ritirato presso il laboratorio.

Non è necessario seguire una dieta priva di carne o altre diete particolari.

- **Esame delle feci completo**

- **Ricerca parassiti e loro uova nelle feci**

Il campione deve essere freschissimo, in quanto i processi fermentativi che si sviluppano nel materiale fecale emesso tendono a distruggere i parassiti e le loro uova nel volgere di 2-3 ore dall'emissione.

Per questo motivo è consigliabile munirsi di appositi contenitori e immettere un adeguato quantitativo di materiale fecale.

Per un'accurata esecuzione di questo test il campione fecale deve essere portato in laboratorio tempestivamente (es. ricerca **amebiasi intestinale**)

Per la ricerca degli "ossiuri" (**scotch – test**) occorre tener presente che mentre gli ossiuri piccoli e bianchi sono ben visibili ad occhio nudo, le loro uova non si ritrovano nelle feci, poiché la femmina esce dall'orifizio anale durante il sonno per deporre le uova all'esterno. Per questa ricerca il laboratorio fornisce il materiale necessario per la corretta esecuzione.

Il test prevede l'applicazione di un pezzo di nastro adesivo trasparente sull'orifizio anale durante la notte; il nastro adesivo andrà rimosso al risveglio ed attaccato direttamente su un apposito vetrino consegnato dal laboratorio.

### Espettorato

Il soggetto, dopo appropriati colpi di tosse, deve raccogliere il materiale tracheo-bronchiale e non quello salivare in apposito contenitore **sterile** in vendita in farmacia.

### Liquido seminale

Dopo un periodo di astinenza dai rapporti sessuali non inferiore a 3 e preferibilmente non superiore a 7 giorni, raccogliere il campione di sperma direttamente in un contenitore **sterile**, dopo accurata igiene dei genitali; consegnare immediatamente al laboratorio, mai comunque oltre i 60 minut. Evitare l'esposizione del campione a temperature inferiori a 20° o superiori a 36°.

## **RACCOMANDAZIONI PER L'ESECUZIONE DI ALCUNI ESAMI**

### **Tri – test**

Va effettuato tra la 15<sup>a</sup> e la 20<sup>a</sup> settimana di gravidanza, ma viene consigliato alla 16<sup>a</sup> settimana. La settimana di gestazione va calcolata con l'ecografia, pertanto, si raccomanda di portare con sé un'ecografia eseguita di recente.

**Tampone faringeo**

Il soggetto deve essere a digiuno, non deve assumere antibiotici da almeno 5 giorni e preferibilmente non deve aver eseguito operazioni di igiene orale.

**Tampone nasale**

Il soggetto, non deve assumere antibiotici da almeno 5 giorni e non deve aver inalato spray o gocce di alcun tipo. Evitare di usare detergenti per lavare il viso.

**Tampone oculare**

Il soggetto non deve assumere antibiotici da almeno 5 giorni e non deve aver utilizzato gocce e colliri di alcun tipo. Evitare di usare detergenti per lavare il viso.

**Tampone auricolare**

Il soggetto non deve assumere antibiotici da almeno 5 giorni né aver fatto uso di gocce endoauricolari almeno dalla sera prima.

**Tampone vaginale**

Il soggetto non deve praticare terapia, anche localmente, deve astenersi dai rapporti sessuali per almeno 48 ore prima dell'esecuzione dell'esame.

**Tampone uretrale**

Il soggetto non deve assumere antibiotici da almeno 5 giorni e deve trattenere l'urina per almeno 4 ore prima dell'esecuzione dell'esame.

**TEMPI DI PERMANENZA PROLUNGATI PER PRELIEVI MULTIPLI**

Al soggetto a digiuno viene somministrata per via orale o per via parenterale una sostanza o un farmaco, quindi vengono prelevati campioni di sangue ad intervalli standard. Molti di questi test prevedono la permanenza del soggetto presso il laboratorio di analisi per periodi di tempo variabili a seconda del tipo di test da effettuare:

- **Curva da carico orale di glucosio:** minimo 2 ore
- **Curva insulinemica:** minimo 3 ore
- **Mini curva da carico orale di glucosio:** 1 ora
- **Curva da carico orale di glucosio in pazienti gravide:** 3 ore
- **Glicemia postprandiale:** il soggetto deve recarsi due ore dopo il pranzo presso il laboratorio. Durante queste 2 ore il soggetto deve rimanere seduto e non effettuare sforzi fisici.
- **Determinazione della renina e dell'aldosterone in clino- ed ortostatismo:** 2 ore in ortostatismo + 2 ore in clinostatismo
- **Prova da carico con D-Xilosio:** 1 ora
- **Cortisolo e ACTH:** prelievo ore 8.00 e ore 18.00
- **GH:** 30 minuti
- **Prolattina:** 15 minuti

**TEST PER SCREENING COVID 19**

**Il Gruppo Diagnostico Netlab è in grado di proporre per l'indagine COVID 19 quattro test diversi, di cui due sierologici e due tamponi.**

**1. SIEROLOGICO QUALITATIVO**

**Il test si esegue con un semplice prelievo di sangue e con l'indagine si può ricevere risposta sulla presenza o assenza degli anticorpi Igg- IgM Covid 19**

**2. SIEROLOGICO QUANTITATIVO**

**Il test si esegue con un semplice prelievo di sangue, in questo caso viene dosata con precisione la presenza degli anticorpi Igg- Igm riportando pertanto un valore numerico effettivo della presenza degli stessi.**

**3. TAMPONE PER RICERCA ANTIGENE COVID 19:**

**Si tratta in questo caso di un prelievo naso-faringeo, tale Test è perfettamente validato ed utilizzato sempre più diffusamente come test di primo approccio per la ricerca diretta degli antigeni virali, tramite tampone sulla superficie dei tessuti biologici dove questo sia presente. Secondo i dati della Letteratura il test del Tampone per la ricerca delle antigeni, se confrontato con il test molecolare, qualora il virus fosse presente nel tessuto che viene esaminato presenta una specificità del 100%, una buona Sensibilità (90%) ed una eccellente Accuratezza (96.3%).**

**4. TAMPONE MOLECOLARE**

**Attualmente viene eseguita, con metodiche di biologia molecolare, la ricerca dell'RNA virale che è presente nella fase iniziale e acuta della malattia.**

**L'analisi si effettua sul materiale prelevato con un tampone, sottoposto a particolari metodiche molecolari che identificano con precisione il genoma virale nei secreti respiratori (le sostanze espulse attraverso la respirazione) del paziente sintomatico.**

Per l'esecuzione dei precedenti test è necessaria la PRENOTAZIONE, in questa fase infatti

- Sarà sottoposta al cliente una scheda anamnestica, con la quale oltre alle generalità del paziente si acquisiscono informazioni su eventuale diagnosi pregressa di COVID 19, se ha effettuato tamponi, se ha o ha avuto i sintomi dello stesso, il valore della temperatura, se lavora e dove, se sul posto di lavoro si sono verificati casi accertati di COVID 19, se convive con altre persone.
- La scheda anamnestica sarà inoltre conservata in archivio ed anche inviata insieme al referto al dipartimento di prevenzione della ASL dove insiste il laboratorio. (nel caso di positività del risultato)
- Va comunque conservata presso il laboratorio una copia sia del referto che della scheda.
- Deve essere raccolta informativa e consenso al trattamento dei dati personali, con annessa autorizzazione all'invio della scheda anamnestica e del referto alla asl per fini epidemiologici
- I test sono eseguiti in orari diversi rispetto ai prelievi di routine in modo da evitare il più possibile contagio e promiscuità fra i pazienti. Ad ogni fine lavorazione gli ambienti sanitari sono sanificati nel rispetto delle indicazioni ministeriali, vengono utilizzati i DPI per tutti gli operatori, nonché sono ottemperate tutte le regole di prevenzione e la normativa di sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Si consiglia inoltre di richiedere password di accesso al sistema referti on line in modo da non ritornare necessariamente in sede per il ritiro.