

CARTA
DEI
SERVIZI

1 gennaio

2024

CENTRO ANALISI CHIMICO CLINICHE

I.DE.A.SAS



Dir. Dott. I. De Angelis

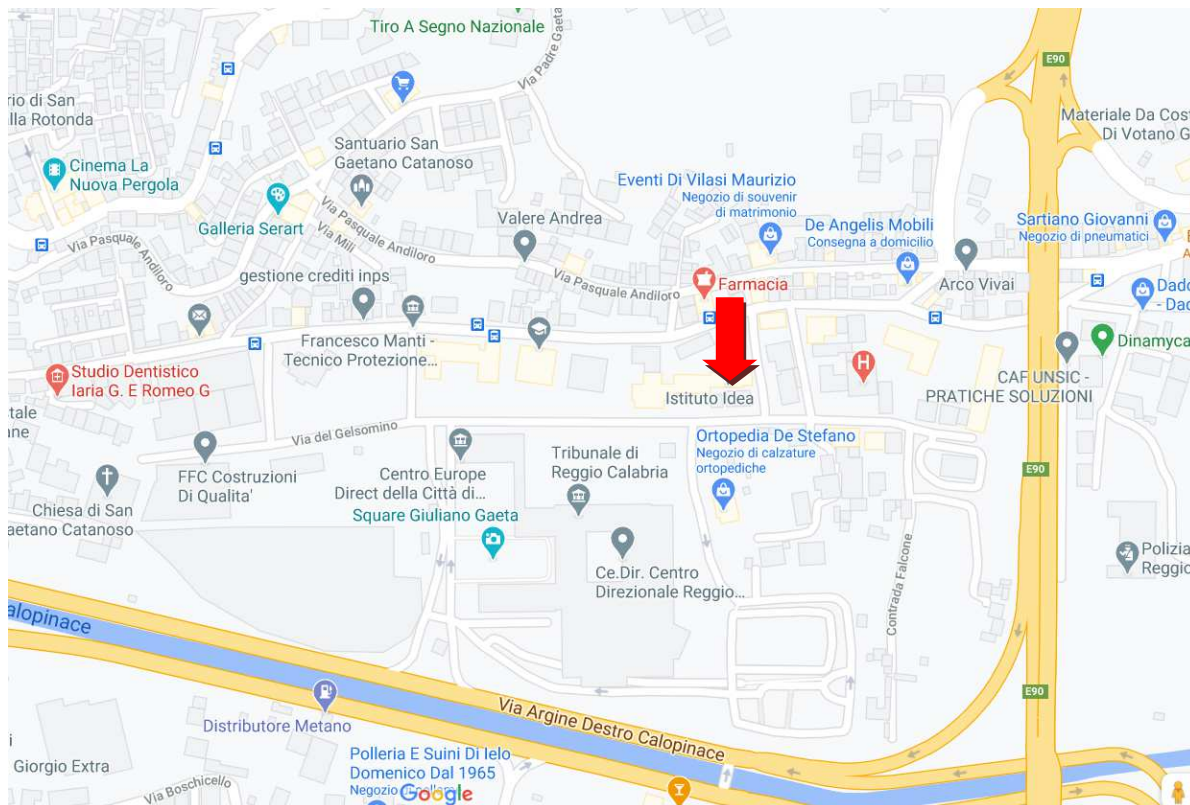


SOMMARIO

- La Nostra Struttura.....pag. 3
- Contattipag. 3
- Principi sull'erogazione del servizio.....pag. 4
- Privacy – informative e consenso al trattamento dei datipag. 6
- Accesso alle prestazionipag. 6
- I nostril orari.....pag. 7
- Costipag. 7
- Come prenotare gli esami pag. 7
- I nostril esamipag. 8
- Come prepararsi per poter effettuare gli esamipag. 8
- Cosa serve per il ritiro dei refertipag. 9
- La qualità del nostro serviziopag. 10
- Reclamopag. 10
- Convenzioni.....pag. 10

LA NOSTRA STRUTTURA

Il centro IDEA si trova a Reggio Calabria, in Via del Gelsomino N° 45/D, ed è dotata di proprio parcheggio auto per l'accesso dei pazienti, anche disabili.



CONTATTI

✓ TEL - 0965.899050

Per informazioni e appuntamenti il centralino è attivo tutti i giorni dalle 8:15 alle 12:00 e il pomeriggio dalle 16:00 alle 18:00, il sabato esclusivamente la mattina dalle 8:15 alle 12:00.

Sono attivi inoltre

- ✓ E-mail: preventivi@istitutoidea.it - per richieste di preventivo
- ✓ E-mail: domicilio@istitutoidea.it - per prenotazione prelievo a domicilio
- ✓ E-mail: analisicliniche@istitutoidea.it - per tutte le altre richieste
- ✓ Sito: www.istitutoidea.com

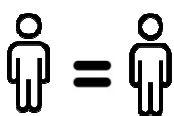
PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Analisi I.DE.A. S.a.s., rispetta i principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:



Eguaglianza

Il Centro Analisi I.DE.A. S.a.s., eroga la propria attività, secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.



Imparzialità

Il Centro Analisi I.DE.A. S.a.s., assicura al cittadino, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, rispetto ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.



Continuità

Il Centro Analisi I.DE.A. S.a.s., eroga la propria attività nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, il Centro, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



Partecipazione

Il Centro Analisi I.DE.A. S.a.s., garantisce la partecipazione al cittadino, garantisce il diritto alla Corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Garantisce, inoltre, la partecipazione al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo.



Efficienza ed Efficacia

Il servizio e le prestazioni erogate dal Centro Analisi I.DE.A. S.a.s., si basano sui criteri di efficienza ed efficacia, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni del cliente.

POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione del **Laboratorio di Analisi Cliniche IDEA** in coerenza con la propria Mission Aziendale e puntando al raggiungimento dei più alti standard qualitativi dei processi e dei servizi forniti, intende certificare il proprio sistema di gestione in riferimento alla norma internazionali UNI EN ISO 9001 edizione 2015 integrando i principi in materia di responsabilità amministrativa ai sensi del D. Lgs 231/2001, al fine di poter meglio gestire l'intera organizzazione aziendale ritenendo indispensabile svolgere le proprie attività tenendo nella massima considerazione gli aspetti connessi alla tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro.

A tal fine il **Laboratorio di Analisi Cliniche IDEA** si impegna a :

1. Raggiungere la piena soddisfazione del Cliente monitorando il suo grado di percezione.
2. Agire responsabilmente, nel rispetto di tutta la legislazione in vigore e in particolare riguardo alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro e al rispetto dell'ambiente.
3. Perseguire il miglioramento continuo di tutte le fasi del processo e di erogazione del servizio.
4. Valorizzare le risorse umane e professionali dei suoi dipendenti e collaboratori.
5. Ottimizzare la Sicurezza e la Salubrità del posto di lavoro.
6. Migliorare la sensibilizzazione dell'azienda verso una gestione che tenga conto del rispetto dell'ecosistema.
7. Incrementare la presenza sul mercato attraverso una più incisiva attività di marketing e puntando sull'ampliamento dei servizi resi e sul potenziamento dell'immagine aziendale.
8. Salvaguardare le attività aziendali dai rischi di reato previsti dal D. Lgs 231/2001.
9. Tenere conto delle aspettative degli stakeholders.

Per perseguire tali impegni il **Laboratorio di Analisi Cliniche IDEA** ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed ha adottato il modello organizzativo ai sensi del D. Lgs 231/2001.

Inoltre intende impegnarsi a:

- Valutare i rischi delle singole mansioni, prevenire i potenziali incidenti, infortuni e malattie professionali ponendo particolare attenzione ai prodotti utilizzati e alle procedure eseguite durante l'attività lavorativa.
- Responsabilizzare e formare il personale a tutti i livelli nell'ambito della sicurezza e delle tecnologie utilizzate.
- Valutare i fornitori in modo tale da garantire la qualità dei prodotti e dei servizi acquistati.
- Gestire, mantenere e controllare le infrastrutture e le attrezzature in modo sistematico al fine di evitare problematiche non gestite.

- Applicare tutte le normative cogenti e di settore.
- Promuovere la partecipazione attiva dei dipendenti e collaboratori alla gestione del sistema qualità e all'applicazione del modello 231.
- Erogare prestazioni nella logica del miglioramento continuo a tutti i pazienti.
- Impiegare personale adeguatamente formato e continuamente aggiornato in tutti i settori di competenza.
- Favorire l'integrazione di diverse competenze professionali per effettuare attività qualificate ad elevato contenuto specialistico.

La Politica è comunicata a tutto il personale del **Laboratorio di Analisi Cliniche IDEA** e al contempo è resa disponibile ai fornitore e consulenti e a tutte le parti interessate.

Si richiede pertanto a tutti il massimo impegno nell'attuazione e nel rispetto di tutte le procedure stabilite quale aspetto essenziale per l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, per la Salute e Sicurezza sul Lavoro e del modello 231

PRIVACY – INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

L'azienda agisce secondo quanto disposto dal Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, somministrando in sede di accettazione le informative e i relativi consensi, ove previsti dalla normativa in vigore, acquisiti in forma scritta su specifica modulistica.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per eseguire un accertamento in regime di convenzione è necessario presentare, al momento dell'accettazione, l'impegnativa del medico curante, completa dei dati dell'utente, accompagnata da un documento d'identità in corso di validità e dalla tessera sanitaria.

Gli esami in regime di esenzione devono essere prenotati telefonicamente o presso lo sportello in accettazione.

Per eseguire le analisi in regime privato (a totale carico dell'utente) è necessario presentare un documento d'identità in corso di validità e la tessera sanitaria

I NOSTRI ORARI

ATTIVITA'					
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
		07:00 -12:00 16:00 – 18:00			07:00 -12:00

PRELIEVI VENOSI E MICROBIOLOGICI*					
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
		07:00 -12:00			

RITIRO REFERTI					
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
		10:00 -12:00 16:00 – 18:00			10:00 -12:00

**è possibile in caso di necessità, eseguire un prelievo pomeridiano, previo appuntamento ed esclusivamente per gli esami la cui metodica lo consente.*

COSTI

I costi dei singoli esami sono consultabili nel tariffario disponibile presso l' accettazione.

COME PRENOTARE GLI ESAMI

Prelievo in sede

Oltre agli esami in regime di convenzione, è necessario prenotare i seguenti esami:

1. Curva glicemica
2. Curva insulinemica
3. Curva della prolattina

> Prenotazione telefonica o tramite sportello

4. Spermogramma
5. Tamponi vaginali e rettali
6. Tamponi del tratto genito-urinario maschile

> Prenotazione tramite sito

Prelievo domiciliare.

Per il prelievo a domicilio di sangue o di altri campioni biologici occorre prenotare telefonicamente almeno un giorno prima. Solo in casi eccezionali si accettano prenotazioni in urgenza, e solo se compatibili con la programmazione già stabilita dal prelevatore.

Il servizio, a completo carico del cliente, è fatturato come da tariffario (disponibile presso l'accettazione)

I NOSTRI ESAMI

L'elenco completo degli esami eseguibili in laboratorio è riportato nel nostro tariffario disponibile presso l'accettazione, comprensivo inoltre di metodiche e tempi di consegna dichiarati per ciascun esame.

Può verificarsi la richiesta di risultati di esami "urgenti"; gli esami urgenti sono esami il cui esito è comunicato in giornata, ritenuti urgenti a fini terapeutici ed eseguiti su esplicita richiesta del medico curante o del paziente.

La metodologia utilizzata nell'esecuzione di esami espletati in urgenza, garantisce uniformità del dato analitico rispetto allo stesso esame effettuato in attività di routine

COME PREPARARSI PER POTER EFFETTUARE GLI ESAMI

Per una corretta esecuzione dei test di laboratorio su prelievo di sangue è consigliato il digiuno nelle 8 ore precedenti all'esecuzione del test.

Per gli altri campioni biologici non prelevati direttamente dal nostro personale, sono disponibili presso l'accettazione le indicazioni per le diverse Modalità di Raccolta

COSA SERVE PER FARE L'ACCETTAZIONE

Diretto interessato	<ul style="list-style-type: none">- documento d'identità non scaduto- tessera sanitaria
Minori di 14 anni - genitore/tutore che lo accompagna	<ul style="list-style-type: none">- proprio documento d'identità non scaduto- Modulo di autocertificazione che dovrà compilare e firmare
Soggetti delegati da uno dei genitori/tutori	<ul style="list-style-type: none">- proprio documento d'identità non scaduto- documento d'identità del genitore/tutore in corso di validità- Modulo di delega del genitore/tutore con allegata copia del documento d'identità del delegante
Soggetti sottoposti a tutela	<ul style="list-style-type: none">- documento d'identità non scaduto del tutore che lo accompagna- documento attestante la tutela- documento d'identità del soggetto sottoposto a tutela

COSA SERVE PER IL RITIRO REFERTI

Il referto contiene tutti gli elementi previsti dalle norme in materia di autorizzazione, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private.

Il referto viene consegnato agli utenti in una cartetta o busta chiusa con la sola indicazione del codice accettazione, al fine di tutelarne la privacy, dietro presentazione di ricevuta di ritiro. È possibile inoltre richiedere in fase di accettazione il caricamento del referto su sito, che l'utente può quindi scaricare in autonomia da qualunque PC.

In fase di accettazione inoltre viene consegnata al paziente una delega di ritiro, qualora non fosse possibile ritirare i risultati dei propri esami personalmente.

Diretto interessato	<ul style="list-style-type: none">- documento d'identità non scaduto- modulo ritiro esami
Delegato	<ul style="list-style-type: none">- documento d'identità non scaduto- modulo ritiro esami con delega firmata dal delegante, ed allegato un documento d'identità del delegante stesso

Minori di 14 anni -

genitore/tutore

- proprio documento d'identità non scaduto
- modulo ritiro esami
- delega eventuale, se non si tratta del genitore che ha accompagnato il minore al momento dell'accettazione

Soggetti delegati da uno dei genitori/tutori

- proprio documento d'identità non scaduto
- modulo ritiro esami
- Modulo di delega del genitore/tutore che ha accompagnato il minore al momento dell'accettazione, con allegata copia del documento d'identità

Soggetti sottoposti a tutela

Tutore

- documento d'identità non scaduto
- modulo ritiro esami

Soggetti delegati dal tutore

- proprio documento d'identità non scaduto
- modulo ritiro esami
- Modulo di delega del tutore che ha accompagnato il minore al momento dell'accettazione, con allegata copia del documento d'identità

LA QUALITA' DEL NOSTRO SERVIZIO

Il Centro Analisi I.DE.A. s.a.s., ha un Sistema Qualità Conforme alle norme UNI EN ISO 9001.2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dei propri Clienti. Ciò avviene mediante questionari Informativi consegnati in accettazione, tali dati analizzati forniscono elementi per nuovi obiettivi di miglioramento .

L'obiettivo primario del Centro Analisi I.DE.A. s.a.s., è quello di tutelare i diritti dei propri clienti, attraverso l'adozione di impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e quindi la qualità dei servizi erogati.

A tal fine sono stati individuati alcuni indicatori da monitorare, quali fattori di qualità, di seguito elencati

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD DELLA QUALITA'
Tempo medio di attesa in accettazione	Min.	15-20
Tempo medio di attesa per il prelievo	Min.	10
Rispetto tempi di consegna per i referti	%.	< 5%
Numero reclami	N.	0
Numero non conformità	N.	0
Prestazioni eseguite	N.	>anno precedente
Nuovi clienti	N.	>anno precedente

RECLAMO

Il Centro Analisi I.DE.A. s.a.s. tutela i propri clienti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni. Infatti, può accadere che, malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio si verifichino episodi motivo di reclamo; questi possono essere formalizzati mediante compilazione del modulo “Reclamo” direttamente dal paziente.

Tale reclamo, disponibile presso l'accettazione, verrà accuratamente gestito e analizzato dal responsabile per la qualità RQ al fine di individuare appropriate azioni correttive.

Tutti i reclami pervenuti per iscritto, e in forma non anonima, ricevono risposta entro 15 giorni, secondo il mezzo di contatto rilasciato dall'utente nella modulistica. In ogni caso, presso il laboratorio, per qualsiasi reclamo è disponibile il responsabile per la qualità che può essere contattato all'occorrenza con i contatti a disposizione

CONVENZIONI



AXA Caring



MyAssistance

