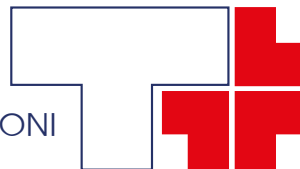




**NETWORK  
BIODIAGNOSTICA**  
MONTEVERGINE • MALZONI  
RETE DI IMPRESA



# CARTA **DEI** SERVIZI



**NETWORK  
BIODIAGNOSTICA**  
MONTEVERGINE • MALZONI  
**RETE DI IMPRESA**

2024

la nostra rete di  
*laboratori* per rispondere  
alle *esigenze*  
dei nostri *pazienti*



**Hub e Spoke:** Diagnostica Medica s.r.l.  
LABORATORIO ANALISI  
Via Nazionale, 146  
83013 Mercogliano



**Spoke:** Casa di Cura Trusso  
CARDIOMED S.P.A. UNIPERSONALE LABORATORIO ANALISI  
Via San Giovanni Bosco, 3  
80044 Ottaviano (NA)

# Network BIODIAGNOSTICA MONTEVERGINE • MALZONI

## Rete di Impresa

La CARTA DEI SERVIZI del Network Biodiagnostica Montevergine Malzoni, è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del nostro Network nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

### EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi del laboratorio.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il Laboratorio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la Sede del laboratorio, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.



## RIFERIMENTI NORMATIVI

Redatta in conformità a:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005;
- Linee guida n. 2/95 - Ministero della Sanità “Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale”;
- Regolamento n.3 del 31/07/2006.

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.

## DIRETTORE RESPONSABILE

Dott.ssa Paola Bruni

*Iscritta all'albo AA047179.*

# Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** il Network, si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- **Diritto alla privacy:** il Network assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla.
- **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al laboratorio di analisi di sua fiducia.
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Network avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** il Network è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Continuità:** il Network si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.



## INDICE

---

### I SEZIONE: PRESENTAZIONE

<b>8</b>	<b>Informazioni sul Network</b>
10	Ubicazione e servizi
12	Flusso informativo del Network
13	Settori del Network
18	Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)
19	Diritti e doveri dell'utente
20	Il sistema di gestione qualità
21	Orari del Network
22	Organizzazione e personale
23	Organigramma

### II SEZIONE: ACCESSO, ACCETTAZIONE E REFERTI

25	Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio
26	Accesso e accettazione
28	Convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale
29	Privacy e protezione dei dati sensibili
30	Consenso informato
33	Consegna e ritiro referti
34	Sicurezza
35	Standard di qualità dei risultati
36	Fattori e indicatori aziendali di qualità/standard
38	Meccanismi di tutela e di verifica
40	Meccanismi di tutela e privacy
42	Comunicazione e gestione dell'evento avverso. Rischio clinico, reclami e rimborsi
44	Umanizzazione
46	Igiene delle mani
<b>48</b>	<b>Come raggiungerci</b>

# 1

## presentazione

Il nostro Network

Una rete di impresa al tuo servizio





# Network BIODIAGNOSTICA MONTEVERGINE • MALZONI

## Rete di Impresa

Il nostro Network di Biodiagnostica Montevergine Malzoni opera in diagnostica di laboratorio, microbiologia, citoistopatologia e genetica.

Svolge la sua attività in regime convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e/o privatamente nei confronti di pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio. Fin dagli inizi dell'attività il Network ha avuto come obiettivo principale la completa soddisfazione dei propri clienti.

È per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato, ottimizzando i rapporti organizzativi, aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale, fornendo trasparenza ai processi aziendali, partecipando a meticolosi controlli di qualità esterni ed interni relativi a tutte le determinazioni analitiche di cui esista possibilità di riscontro.

I dati che fanno della nostra organizzazione un'entità ben distinta e qualificata sono:

- più di trenta anni di esperienza nel settore diagnostico;
- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica,
- personale altamente qualificato comprendente biologi, medici, informatici, tecnici, amministrativi ed ausiliari.

# Ubicazione e servizi

Il Network Biodiagnostica Montevergine Malzoni è una rete di impresa costituita da:

- Un **Hub e Spoke** situato presso la Diagnostica Medica con sede in Via Nazionale al civico 146, a poca distanza dal casello autostradale Avellino Ovest.  
Al piano terra della struttura vi è la sala prelievi per i pazienti esterni e la segreteria del Network. Inoltre allo stesso piano vi è l'ambulatorio per i prelievi di microbiologia e citologia.  
Al terzo piano sono situati invece i laboratori dove, con tecnologia d'avanguardia e moderne strumentazioni, vengono analizzati i campioni.

## PIANO TERRA - Area di accesso al pubblico

- Sala d'attesa
- Accettazione
- Sale prelievi
- Studio prelievi microbiologia, citologia, seminologia

## TERZO PIANO - Area riservata al personale

- Laboratorio Generale
- Settore Chimica Clinica
- Settore Microbiologia
- Settore Ematologia
- Settore Citoistopatologia
- Settore Genetica
- Segreteria
- Direzione

- Uno **Spoke** situato presso la Casa di Cura Trusso in Via Giovanni Bosco al civico 3 ad Ottaviano (NA).

Il Network è collegato mediante una rete informatica che permette di gestire tutte le procedure di **pre** e **post analitica**. Ciò consente di consegnare al paziente la maggior parte dei risultati nella stessa giornata del prelievo.

Il Network ha dotazioni tecnologiche di ultima generazione ed importanti sono gli investimenti che ogni anno vengono effettuati per quanto concerne l'avanguardia delle apparecchiature per consentire tempestività e efficienza nelle analisi dei campioni.

Anche i locali in cui vengono effettuati i prelievi hanno un standard elevato di comfort, sono ampi e moderni in modo da rispondere alle esigenze degli operatori e dei pazienti.

Il percorso che il paziente deve svolgere all'interno sia dell'hub che degli spoke è segnalato in modo semplice e gli operatori sono identificati dal cartellino ed indossano specifiche divise in modo da essere facilmente riconoscibili e rispondere alle informazioni dei pazienti e guidarli in tutte le fasi.

# Flusso informativo del Network

In dettaglio i flussi gestiti dal sistema informatico per il Network.

1. Il Network è costituito da un sistema informatico integrato (*piattaforma Novamed e Lis Diamante*) che consente all' **hub** (*sito presso la Diagnostica Medica*) e agli **spoke** un rapido e preciso scambio di informazioni e di acquisire tutte le accettazioni dei pazienti interni ed esterni.
2. Il laboratorio dello **spoke** sito ad Ottaviano ovvero presso la Clinica Trusso provvede ad effettuare il **check out** dei campioni da inviare all'**hub** mediante l'invio dello **shuttle** (*ovvero di una valigetta che contiene i campioni contrassegnati da specifici codici a barre*).
3. Una volta arrivato lo **shuttle** presso l'**hub**, il personale addetto provvederà a fare il **check in** dei campioni codificando i singoli barcode dei campioni.
4. A questo punto , il LIS dell' **hub** importa dal sistema Caleido i campioni contenuti nello **shuttle** e quindi si effettua l'importazione dei dati senza re-inserimento.
5. I risultati una volta validati vengono trasmessi al sistema "Caleido" che provvede direttamente a consegnarli al "richiedente **spoke**".
6. Il direttore del laboratorio firma digitalmente i referti che saranno disponibili sul sistema Caleido e visualizzabili presso lo **spoke** richiedente.





# Settori del Network

Gli esami eseguiti dal Network sono suddivisi in varie aree diagnostiche; nelle pagine seguenti verranno illustrati i singoli settori ed i responsabili delle attività. Per esigenze di spazio l'elenco di tutti gli esami effettuati dal Network verranno illustrati nell'allegato prontuario delle prestazioni.

## CHIMICA CLINICA

Il settore si avvale di sistemi diagnostici ad elevata tecnologia ed è in grado di eseguire in automazione determinazioni analitiche di metaboliti, enzimi, elettroliti, proteine e farmaci. La tossicologia è una specializzazione che si occupa di prevenzione, diagnosi e cura delle malattie causate da agenti chimici, compresi farmaci e droghe. In pratica interessa quasi tutta la patologia medica.

## MICROBIOLOGIA

Il settore di microbiologia si occupa dello studio dei microrganismi. Il materiale organico (urine, feci tamponi, etc..) che il paziente consegna al Laboratorio viene "coltivato" su terreni favorevoli alla crescita dei batteri ed incubato per 24 ore ad una temperatura di 37°. Se, dopo tale intervallo di tempo, la crescita risulta positiva si procederà all'identificazione del microrganismo ed all'antibiogramma (per conoscere la sua sensibilità agli antibiotici) con un'ulteriore incubazione di 24 ore.

N.B. Identificazione ed antibiogramma verranno effettuati sempre a meno che non vi sia una specifica richiesta da parte del medico o del paziente di non procedere alla loro esecuzione. Il settore svolge attività diagnostica nel campo delle infezioni comunitarie e di quelle nosocomiali, mediante esami microscopici, sie-



rologici e tecniche di biologia molecolare. Particolare attenzione viene posta nello studio delle chemioantibioticoresistenze dei ceppi batterici isolati per le pesanti ripercussioni che questi fenomeni possono determinare sulla efficacia delle terapie.

## EMATOLOGIA E COAGULAZIONE

L'ematologia è una branca della medicina che si occupa delle malattie del sangue e del sistema emopoietico, della fisiologia e della patologia del sangue e degli organi che lo producono. La coagulazione è l'insieme di meccanismi fisiologici, in stretto equilibrio tra loro, che studiano il funzionamento del sistema emostatico-coagulativo che permette l'immediata formazione del coagulo, in presenza di un danno vascolare, o evita la facilità al sanguinamento di un paziente.

## GENETICA

Il settore della genetica si occupa di: individuare anomalie cromosomiche costituzionali, diagnostica prenatale, diagnostica post-natale, citogenetica su materiale abortivo e caratterizzazione dei riarrangiamenti cromosomici mediante FISH.

Presso il laboratorio è attivato un servizio di consulenza genetica a supporto delle analisi fornite dallo stesso per i pazienti ed i loro familiari, per definizione del rischio riproduttivo e per inquadramento diagnostico di patologie geneticamente determinate.



## CITOISTOPATOLOGIA

La citoistopatologia è una disciplina medica che ha per scopo lo studio morfologico delle lesioni indotte dalle malattie. Per le analisi di pertinenza di questo settore potrete rivolgervi per informazioni e chiarimenti a:

*Responsabile G. Imbrogno*

Il laboratorio si riserva di effettuare prestazioni mediante "service" inviando i campioni a laboratori convenzionati o centri di riferimento nazionali ed internazionali per l'esecuzione di test ad elevata tecnologia.







# Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Network nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- di supporto, nei confronti dell'utenza;
- conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- promozionale dei servizi del Network.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza presso:

- il terzo piano della Diagnostica Medica oppure al recapito telefonico 0825.686589;
- la hall centrale della Clinica Trusso oppure al recapito telefonico 081.3387111.



# Diritti e doveri dell'utente

## DIRITTI

- I rapporti con gli utenti sono basati sul rispetto della persona.
- L'accesso ai servizi sanitari è garantito in maniera equa.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute dell'utente.
- Il consenso al trattamento dei dati personali sensibili è acquisito all'atto dell'ingresso nella struttura.
- Gli utenti ed i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività.

## DOVERI

- È responsabilità dell'utente il rispetto delle prescrizioni raccomandate dal medico curante.
- Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
- Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti e del personale sanitario in servizio, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri (esempio rumori, radioline con volume alto, etc...).
- Deve essere osservato il divieto di fumare.
- Gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza.
- Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti possono determinare un disservizio.

## Il sistema di gestione qualità

Il Network di Bodiagnostica Montevergine Malzoni, ha scelto di introdurre nella propria organizzazione un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che il Network di Bodiagnostica Montevergine Malzoni, ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'utente e la sua piena soddisfazione.



## ORARI HUB E SPOKE DIAGNOSTICA MEDICA

### PIANO TERRA

#### Prelievi

dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 11.30

#### Ritiro referti

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00  
sabato dalle 9.00 alle 13.00

#### Per informazioni

Tel. 0825.686505

Prelievi per diagnosi prenatale citogenetica su prenotazione al Tel. 0825.686686

## ORARI SPOKE CASA DI CURA CLINICA TRUSSO

### PIANO TERRA

#### Prelievi e ritiro referti

dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle 10.30

#### Per informazioni

Tel. 081.3387111

# Organizzazione del personale

L'organizzazione del Network di Biodiagnostica Montevergine Malzoni, è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'organigramma della struttura, dei requisiti di competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura. Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in procedure, istruzioni e metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

Il Network di Biodiagnostica Montevergine Malzoni, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'utente; pertanto il personale che collabora con il Network è tenuto al rispetto del codice deontologico delle differenti professioni sanitarie.

Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.



# Organigramma

*Responsabile Network:*

Dott.ssa Paola BRUNI

## **HUB E SPOKE DIAGNOSTICA MEDICA**

Direttore Tecnico	Paola Bruni
Resp. Citoistopatologia	G. Imbrogno

## **SPOKE CASA DI CURA CLINICA TRUSSO**

Responsabile	Giuseppe Messalli
Centro Prelievi	
Spoke Trusso	

### **Organizzazione del Centro Prelievi**

Tutti i pazienti vengono accettati direttamente allo sportello senza prenotazione.

# 2

accesso,  
accettazione  
e referti

sezione seconda





# Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso che il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi all'accettazione del Network, che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione all'esame.

In generale valgono le seguenti prescrizioni:

- Il prelievo ematico, per qualsiasi tipo di indagine, di norma va eseguito rispettando il digiuno dalla sera precedente.
- Diversi farmaci, o terapie specifiche, possono dare luogo ad interferenza e, talora, a variazioni nei risultati delle analisi.

# Accesso e accettazione

L'attesa per l'accettazione è regolata tramite i biglietti numerati elimina-code che si possono ritirare all'ingresso di ogni singolo spoke (Diagnostica Medica e Casa di Cura Clinica Trusso).

L'utente può accomodarsi ed attendere di essere chiamato.

- È assicurata la massima cura da parte del Network affinché venga salvaguardato l'anonimato del paziente; per tale motivo, lo stesso verrà chiamato con il numero di accettazione.
- Presentare all'addetto l'eventuale documento di riconoscimento, l'impegnativa per le analisi e la tessera sanitaria.
- Effettuare il pagamento dell'importo previsto in contanti o Pos.
- Attendere di essere chiamato in sala prelievi.

## URGENZE

Sono eseguiti esami in regime di urgenza solo nel caso in cui il medico richiedente ne faccia richiesta. In casi di documentata necessità e su presentazione di un'impegnativa rilasciata dal medico curante con la richiesta di analisi, i campioni prelevati a domicilio, potranno essere consegnati alla segreteria dello spoke (dove possono essere eseguiti in carattere di urgenza).

L'ora di ritiro di tali referti sarà concordata direttamente col personale di segreteria.

Il personale dei centri prelievi può chiedere all'utente informazioni su farmaci assunti, data ultima mestruazione, settimana di gravidanza, ecc.. nel caso in cui tali informazioni dovessero essere necessarie per l'esecuzione dell'esame.



## PROCEDURA PER PRELIEVI PRIVILEGIATI

- **Bambini:** i prelievi da eseguire sui bambini fino a 8 anni di età hanno la precedenza.
- **Curve Glicemiche:** ogni mattina vengono eseguite le curve glicemiche; il paziente deve presentarsi entro le ore 8.00 e segnalare al personale di accettazione il tipo di esame da effettuare.

Il servizio di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, le prenotazioni per i prelievi speciali, i tempi e le modalità di ritiro dei referti.

# Convenzione con il SSN

Per poter usufruire delle analisi in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), il paziente deve presentare:

- Tessera Sanitaria
- Documento di identità per procedere alla fase di identificazione
- Idonea impegnativa contenente:  
nome e cognome, indirizzo, codice fiscale, eventuale diritto all'esenzione del pagamento della prestazione certificato dal medico curante, specificazione delle prescrizioni analitiche (max 8 esami per ricetta), timbro e firma del medico richiedente, data di emissione della ricetta.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente nella seguente tabella "esenzioni dal ticket".

I pazienti non aventi diritto all'esenzione, e in possesso della richiesta di esami sul ricettario del SSN, sono tenuti al pagamento del ticket secondo le tariffe vigenti, a disposizione del pubblico presso l'accettazione.

Per poter usufruire delle analisi privatamente è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica.

Qualora l'utente richieda l'esame dell'HIV, senza prescrizione medica, viene richiesta la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla legge 05/06/1990 n. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di manifestazione di consenso test HIV. Al termine dell'accettazione viene comunicata all'utente la data e l'ora di consegna del referto.





Il paziente prima di sottoporsi al prelievo è invitato ad informarsi sui tempi previsti per la consegna dei risultati.

Per la maggior parte degli esami effettuati privatamente le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente nomenclatore tariffario regionale.

In allegato è presente il tariffario completo delle prestazioni.

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri).

## PRECAUZIONI DA ADOTTARE PER LA PREVENZIONE DELLE INFEZIONI

Il personale del laboratorio applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

## RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.Lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.

- DPCM 19/05/1995 “Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”.
- Linee Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale”.
- Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità “Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie”.
- L. n° 675 del 31/12/1996 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”.
- D.P.R. 14/01/97 “ Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private”.
- Legge Regionale 30 luglio 1999 n. 20 “Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento del D.P.R. 14/01/97.
- DGRC n° 7301/01 Definizione dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie delle strutture pubbliche e private della Regione Campania”
- Regolamento n° 1 del 2007 come aggiornato dal DCA 51 del luglio 2019.
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come novellato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10 agosto 2018

- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (anche detto, "GDPR").



# Consegna e ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati in base alle indicazioni che saranno data al paziente al momento dell'accettazione.

“il ritiro del referto ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016 e del D.Lgs 196/2003, come come novellato dal D.lgs 101/2018, può essere effettuato solo dall'utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o da altra persona delegata per iscritto dall'utente; in quest'ultimo caso il referto viene consegnato in busta chiusa.

La delega scritta non può essere utilizzata per il ritiro del referto relativo all'HIV, che potrà essere ritirato solo dalla persona interessata previa esibizione di un documento di identità.

Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà esserne informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga. La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal medico competente.

## CONTINUITÀ RELAZIONALE DEL NETWORK

Il responsabile del Network è la Dott.ssa Paola Bruni. L'*hub* presso la Diagnostica Medica, per garantire la continuità relazionale ed assistenziale con l'utenza, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì ore 9.00-18.00 e il sabato ore 9.00-13.00.

Lo *spoke* Clinica Trusso è aperto dal lunedì al venerdì ore 7.30-13.00

Inoltre il Direttore Responsabile e i biologi sono sempre a disposizione dell'utenza per garantire l'interpretazione dei risultati.

# Standard di qualità dei risultati

Il Network di Bidiagnostica Montevergine Malzoni, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il Network di Bidiagnostica Montevergine Malzoni, partecipa sistematicamente a programmi nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ).

# Fattori e indicatori aziendali di qualità standard

Il Network di Biodiagnostica Montevergine Malzoni, ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia: assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per il Network analisi a fare sempre meglio. Il Network di Biodiagnostica Montevergine Malzoni, infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- Affidabilità, tempestività: affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio. L'impegno del Network Analisi è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità. Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.



# Meccanismi di tutela e di verifica

Il Network di Biodiagnostica Montevergine Malzoni, attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Network ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti.
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti.
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di **audit Interni**.

## INDAGINI PERIODICHE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Network ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un **questionario di valutazione**, da compilare e imbucare nell'apposita cassetta all'ingresso.

### È POSSIBILE REPERIRE IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PRESSO:

- CUA
- UFFICIO URP



## GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI, DEI SUGGERIMENTI E DEI RECLAMI DEL CLIENTE

I reclami possono essere inoltrati al Network di Biodiagnostica Montevergine Malzoni, mediante compilazione di un modulo che può essere richiesto presso la segreteria del Network.

Tale modulo dovrà essere notificato al Network di Biodiagnostica Montevergine Malzoni mediante:

- consegna a mano,
- per posta ordinaria o raccomandata,
- via fax,
- via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dell'utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del modulo.

## RISPOSTA AI RECLAMI

Il Network di Biodiagnostica Montevergine Malzoni, si impegna a comunicare all'utente:

- Una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo.
- Una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

# Meccanismi di tutela e privacy

## TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

Il centro garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

## TUTELA DELL'AMBIENTE

Il centro riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

## PRIVACY

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.





L'informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il centro nella persona del suo Legale Rappresentante. Il centro ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

# Comunicazione e gestione dell'evento avverso. Rischio clinico, reclami e rimborsi

## RISCHIO CLINICO

In ottemperanza agli obblighi di pubblicità fissati dalla Legge n.24 del 8/03/2017 (Legge Gelli-Bianco), il presidio sanitario pubblica sul sito web il **report di risk management\*** in cui vengono riportate le informazioni relative alla gestione del rischio clinico ovvero il processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie e delle procedure per governarlo.

È riconosciuto che la promozione della sicurezza dei pazienti si fonda su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli eventi avversi, dei near miss e degli eventi sentinella per arrivare all'identificazione ed al controllo delle circostanze e dei fattori che possono facilitare o determinare un danno per il paziente e, quindi, per la progettazione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti.

**\*tutte le procedure adottate presso la nostra struttura rientrano nelle good clinical practise in termini di prevenzione degli eventi avversi e degli eventi sentinella.**

## RECLAMI E RIMBORSI\*

Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni del centro.

- Questionari di gradimento da compilare in forma anonima.
- Dialogando con l'ufficio URP\* presso la direzione sanitaria con la possibilità di presentare reclami e/o segnalazioni.

**\*L'Ufficio URP ha lo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.**

I **reclami**, saranno gestiti nell'immediato, entro e non oltre i 7 giorni lavorativi come previsto da procedura.



### Presentare richiesta di rimborso

- L'azienda effettua i rimborsi per prestazioni di diagnostica o ambulatoriali non eseguite per accadimenti esterni alla volontà dell'azienda. Viene emessa infatti una nota di credito per il paziente che, dopo relativo pagamento, non ha potuto effettuare l'esame.

### Pratiche di risarcimento

- Le pratiche di risarcimento vengono trasmesse ad un ufficio legale esterno alla struttura che si occupa dell'istruttoria.



Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito il centro nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio, le sue idee, le sue interpretazioni e aspettative;

## UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti. Il centro comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il **sito web** rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo del centro
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

### Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.

Il Responsabile del Centro deve portare a conoscenza di tutto il personale sanitario alle proprie dipendenze (strutturato e non) la procedura adottata dall'Azienda relativamente al lavaggio delle mani, e devono assicurare il regolare rifornimento e l'idoneo immagazzinamento dei prodotti necessari.

## MODALITÀ OPERATIVE - LAVAGGIO SOCIALE DELLE MANI

Il lavaggio delle mani rappresenta da solo il mezzo più importante ed efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni. Serve ad allontanare fisicamente lo sporco e la maggior parte della flora transitoria della cute.

## APPLICABILITÀ

La gestione dell'attività descritta è applicata, quali prassi ordinaria, da tutti gli operatori sanitari a garanzia della igiene personale e dell'assistito per la prevenzione delle infezioni.

## QUANDO

Ad inizio e fine turno, prima e dopo l'uso dei servizi igienici, prima e dopo ogni contatto con i pazienti, prima e dopo l'uso dei guanti, prima e dopo la somministrazione di eventuali mezzi di contrasto, dopo essersi soffiati il naso.

## COME

- 1) Bagnare ed insaponare le mani con sapone liquido;
- 2) Strofinare accuratamente con particolare attenzione agli spazi ungueali e interdigitali, per 15-30 sec.;
- 3) Risciacquare abbondantemente con acqua corrente;
- 4) Asciugare bene con salviette monouso, o con carta o con asciugamano monodipendente;
- 5) Utilizzare l'ultima salvietta per chiudere eventualmente il rubinetto.



## LAVAGGIO DELLE MANI

- a) Prevenire le infezioni ospedaliere
- b) Distruggere rapidamente tutta la flora occasionale e di ridurre la carica microbica della flora residente.

## MATERIALE

- Detergente antisettico pvp iodio o clorexidina
- Salviette monouso

## RACCOMANDAZIONI

Gli erogatori di antisettico devono essere a muro e provvisti di apposita leva per funzionamento a gomito; quando vuoti, se riutilizzabili, devono essere lavati e sterilizzati prima del successivo riempimento. Asciugare le mani tamponandole e non strofinandole. Scegliere prodotti, tra quelli consigliati, in base alla sensibilità individuale.

L'uso delle creme dermo-protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.

# Come raggiungerci



**Hub e Spoke: Diagnostica Medica s.r.l.**

LABORATORIO ANALISI

Via Nazionale, 146 - 83013 Mercogliano (AV)

Tel. 0825.686589 - Fax 0825.683714

da Napoli e Bari  
uscita Avellino Ovest  
autostrada NA-BA (A16)

da Salerno  
raccordo autostradale AV-SA  
della Salerno-Reggio Calabria

Areopuerto di Napoli  
Capodichino km 40







## **CASA DI CURA TRUSSO** CLINICA POLISPECIALISTICA

**Spoke:** Casa di Cura Trusso

CARDIOMED S.P.A. UNIPERSONALE LABORATORIO ANALISI

Via San Giovanni Bosco, 3 - 80044 Ottaviano (NA)

Tel. 081.3387111

**Autostrada Caserta-Roma**  
uscita Palma Campania  
proseguire per S.S. 268  
uscita Ottaviano

**Aeroporto di Napoli**  
Capodichino km 20







## NETWORK BIODIAGNOSTICA MONTEVERGINE MALZONI

### Rete di Impresa

c/o Casa di Cura Malzoni S.p.A.  
Via C. Errico, 2 - Avellino



### Hub e Spoke: Diagnostica Medica s.r.l.

LABORATORIO ANALISI

Via Nazionale, 146 - 83013 Mercogliano (AV)  
Tel. 0825.686589 - Fax 0825.683714  
Cod. Fisc. e P.IVA 00268930641



### Spoke: Casa di Cura Trusso

CARDIOMED S.P.A. UNIPERSONALE LABORATORIO ANALISI

Sede legale: Via Dell'Elettronica, 1 - 86077 Pozzilli (IS)  
Sede operativa: Via San Giovanni Bosco, 3 - 80044 Ottaviano (NA)  
Tel. 081.3387111  
Cod. Fisc. e P.IVA 02705900641