

BUGLIOSI

ANALISI CLINICHE

LABORATORIO DOTT.GUIDO BUGLIOSI S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

REV 02 del 2010



Cos'è la Carta dei Servizi

Al fine di divulgare le modalità e i criteri di erogazione del Servizio prestato, gli indicatori di qualità e gli standard qualitativi attesi, la Direzione del Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. ha formalizzato il proprio impegno all'interno della Carta dei Servizi.

Attraverso tale documento la Direzione assicura l'informazione sulle prestazioni sanitarie e relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso e partecipazione.

In particolare la presente Carta dei Servizi formalizza:

- i principi ispiratori dell'attività dell'Azienda
- le prestazioni erogate (esami effettuati presso il Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l., tempistiche di rilascio del referto, regole di condotta preanalitica, modalità di esecuzione del prelievo)
- le modalità di accesso al Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l.
- fattori di qualità, gli indicatori e relativi criteri di verifica degli standard adottati e del grado di soddisfazione degli utenti
- il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e le procedure di presentazione del reclamo stesso su eventuali disservizi e possibili suggerimenti per migliorare la qualità e l'impegno dell'azienda a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio ed individua le figure responsabili dell'

adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi

Attraverso tale Carta il Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. si propone di:

- offrire uno strumento pratico di lavoro per migliorare l'attenzione al paziente e la qualità del laboratorio; è diretta ai pazienti e ai Medici del Territorio
- permettere di evitare inutili disagi e problemi ai pazienti e ai medici, infatti raccoglie informazioni come: giorni e orari di attività, modalità di richiesta e pagamento, analisi eseguite, tempi di risposta, modalità di raccolta e conservazione dei campioni, eventuali preparazioni specifiche.

Come ogni strumento del Sistema Qualità, anche questa Guida è soggetta a correzioni e miglioramenti e ogni critica e suggerimento saranno utilizzati per renderla ancora più utile ed esplicativa.



Presentazione

Fondato nel 1951-1952 dal Dott. Guido Bugliosi, medico patologo, il laboratorio di analisi cliniche Bugliosi ha la sua sede in Albano Laziale, via Olivella 14/15/16.

Diretto dallo stesso Dott. Bugliosi per più di quarantacinque anni, la struttura sanitaria ha guadagnato la fiducia della sempre più numerosa utenza e la stima dei medici del territorio dei Castelli Romani.

Il presidio, realizzato su tre piani, è stato completamente ristrutturato nel 2000/2001 e si presenta all'utenza come una struttura idonea sia per normodotati che per diversamente abili.



Particolare attenzione è stata riservata alla progettazione di uno spazio di accoglienza il più confortevole possibile, climatizzato e caratterizzato da un moderno e sereno cromatismo degli ambienti.

Rigorosamente a norma i servizi igienici, vuoi per l'utenza, vuoi per il personale che in questi ultimi anni è passato da 4 a 9 unità: esso è costituito da un medico del prelievo, un biologo direttore tecnico, un biologo microbiologo, tre tecnici di laboratorio, una responsabile amministrativa, due segretarie addette all'amministrazione.

Tutto il personale ha un contratto a tempo indeterminato e svolge la sua attività nella sede da molti anni dando vita ad una squadra affiatata e in rapporti di grande familiarità con l'utenza.

Il parco strumentazione viene continuamente adeguato alle nuove tecnologie acquisendo strumenti diagnostici di eccellenza e sottoponendo regolarmente tutti i test a rigorosi controlli interni.



Con lo stesso criterio si è scelto di affidare il controllo di qualità interlaboratorio al Sant'Orsola-Malpighi di Bologna su tutta la chimica clinica e la diagnostica endocrinologica, il laboratorio di Andrologia, la microbiologia, la parassitologia e la micologia medica



E' con queste caratteristiche e con la ferma intenzione di migliorare le proprie prestazioni diagnostiche contestualmente alla soddisfazione dell'utenza che il laboratorio Bugliosi sostiene annualmente dal 2002 l'esame per potersi fregiare del titolo di struttura privata in convenzione ISO-UNI-EN 9001:2008.



I principi fondamentali della Carta

I) Eguaglianza

Il principio dell'eguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, l'Organizzazione è tenuta ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

II) Imparzialità

Gli operatori sanitari e amministrativi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

III) Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio

devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di

scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

IV) Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

V) Diritto di accesso

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e smei.

VI) Efficienza ed efficacia

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento.



La qualità: un bene da curare

La verifica della qualità del servizio è subordinata ai fattori di qualità che l'azienda si impegna a rispettare. I fattori di qualità sono caratteristiche che determinano qualitativamente il servizio. Per il Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. Si possono enumerare:

1. Accuratezza e precisione dei risultati
2. Regolarità e puntualità del servizio
3. Rispetto della Privacy
4. Pulizia, condizioni igieniche e confort degli ambienti
5. Servizi aggiunti (servizio referti via e-mail, fax ...)
6. Attenzione al cliente (gestioni dei dati relativi ai reclami)
7. Aspetti relazionali/comunicazionali del personale con l'Utenza

La qualità dei risultati forniti dal Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. È verificata mediante l'attuazione di procedure operative standard, procedure quotidiane di controllo (Controlli di Qualità Interni) e la partecipazione a qualificati programmi di

Valutazione Esterna della Qualità (VEQ).

Il Laboratorio Dott.Guido Bugliosi s.r.l. si avvale del VEQ offerto dal S.Orsola Malphigi di Bologna.

La certificazione ISO 9001

Il Laboratorio Dott.Guido Bugliosi s.r.l. Ha intrapreso da alcuni anni un processo volontario per realizzare un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente in grado di razionalizzare e organizzare le attività con l'obiettivo di massimizzare la qualità e ridurre le tempistiche e i disagi.

Certificare un sistema vuol dire ottenere da parte di un organismo esterno all'azienda il riconoscimento che la propria gestione è conforme ai requisiti della normativa vigente ed è adeguatamente applicato.

In particolar modo la certificazione ISO 9001:2008, ha permesso un notevole miglioramento dei processi attuati dalla struttura.

Il Laboratorio Dott.Guido Bugliosi s.r.l. è certificato con BVQI (*certificato n. 192011*)

Offerta

Presso il Laboratorio Bugliosi e' possibile eseguire tutti giorni analisi cliniche nei seguenti ambiti:



EMATOLOGIA :

- Emocromo completo con formula leucocitaria a 5 popolazioni, conta piastrine (Metodo ADVIA)
- Studio reticolocitario automatizzato ed emoglobina reticolocitaria
- Studio striscio ematico periferico

CHIMICA CLINICA :

- Esami ematochimici di routine (es. glicemia, azotemia, transaminasi...)
- Omocisteinemia
- Dosaggi urinari e studio delle clearance
- Proteine specifiche (es. Titolo antistreptolisinico, Proteina C reattiva ultrasensibile, Reuma test...)
- Elettroforesi proteica gel d'agarosio (protidogramma) a 6 frazioni (separazione beta 1/2)
- Immunoglobuline (es. IgG, IgM, IgA...)

DIAGNOSI DIABETOLOGICA :

- Glicemia, Glicemie seriate (curve dopo carico, profili...)
- Insulina e Peptide C, curve insuliniche
- Studio emoglobina glicata (Hb1Ac) con metodo HPLC Biorad
- Anticorpi specifici (es. anti pancreas, anti insulina...)

COAGULAZIONE

- Esami di base (es. Tempo di protrombina - INR, APTT, Anti trombina III, fibrinogeno)
- Studio delle proteine C ed S coagulative , resistenza ala proteina C attivata
- Studio delle CID (es. D-Dimero, FDP, aggregazione piastriniche)
- Approfondimenti genetici coagulativi (es. ricerca mutazione MTFHR, fattore II, fattore V...)
- Valutazione fragilita' vasale - Prove emogeniche

BATTERIOLOGIA E PARASSITOLOGIA

- Esami batteriologici di base (es. tamponi faringei, urinocolture...)
- Batteriologia coprologica (ricerca Salmonelle, Shighelle, Yersinie, Campylobacter...)
- Identificazione biochimica ed Antibigrammi MIC (Autoscan Siemens)

- Esami micologici - ricerca miceti, dermatofiti e lieviti
- Parassitologia su feci a fresco e dopo arricchimento
- Ricerca antigeni specifici su campioni batteriologici (es. Clamidia, Rotavirus, Helicobacter ...)
- Studio approfondito patogeni genitali (es. Micoplasmi, Ureaplasmi, Protozoi, Gonococco, Gardnerella ...)
- Screening pre-parto (es. Ricerca Salmonella, SBEB, Campylobacter....)

ENDOCRINOLOGIA/GRAVIDANZA

- Esami ormonali di base (ormoni tiroidei, ipofisari, surrenali ...)
- Esami studi pressori (es. renina, aldosterone...) - Esami monitoraggio gravidanza (BhCG, Alfa fetoproteina)

FOLLOW UP/PREVENZIONE TUMORALE

- Marcatori tumorali ematici (es. Ca 125, Ca 15,3 Ca 19,9 Alfafetoproteina, CYFRA 21, NSE)
- Esami citologici
- Esami istologici
- Esami molecolari specifici (es. PCA3)

REUMATOLOGIA

- Anticorpi specifici (anti nucleo, muscolo striato/liscio, endosomi...)
- Anti citrullina
- Fattori reumatoidi

INFETTIVOLOGIA

- Screening su sangue infettivologici (es HIV, HCV, HBV, EBV)
- Esami batteriologici specifici
- Micologia
- Biologia molecolare nella ricerca di patogeni - PCR
- Esami quantitativi e qualitativi per virus epatici HCV, HBV
- Ricerca antigeni specifici patogeni
- Screening preconcezionali e gravidanza - gruppo STORCH

STUDIO DELLA FERTILITA'

- Esami ormonali per la fertilita' uomo/donna
- Esame liquido seminale - spermogramma
- Esami genetici della fertilita' - mappe cromosomiche



MEDICINA DELLO SPORT / PRECONCORSUALE

- Esame urine
- Enzimi muscolari e cardiaci (es. CPK, LDH, Transaminasi...)
- Ricerca EPO (Eriotropoietina)
- Screening infettivologici
- Studio della microcitemia - Ricerca emoglobine patologiche (HPLC BIORAD)
- Studio favismo - Deficit G6PDH

MEDICINA DEL LAVORO

- Ricerca droghe su urine - I e II livello
- Ricerca alcol ematico
- Ricerca transferrina carente di carboidrato CDT
- Esami in assorbimento atomico per elementi (es. Pb, Cu, Zn....)
- Carbossiemoglobina



BIOLOGIA MOLECOLARE / GENETICA

- Ricerca e tipizzazione patogeni (es. Papilloma, HIV, HCV....)
- Prevenzione patologie cardiovascolari
- Indagini di paternita'
- Genetica molecolare (es. Fibrosi cistica, Distrofia, Alzheimer, Deficit 21 Idrossilasi...)
- Indagini citogenetiche (Cariotipo)
- Nutrigenetica

Vista la mole di analisi eseguite non e' possibile elencarle tutte. Per ulteriori analisi non citate vi invitiamo a chiedere in Segreteria.

Per analisi ad altissimo contenuto tecnologico o per le quali, vista l'eseguita' delle richieste, non sarebbe possibile mantenere il nostro alto standard di Qualita' il Laboratorio Bugliosi si avvale di Laboratori di Service. In tal caso, nei referti, cio' e' specificato con un asterisco in prossimita' del risultato.

Esami convenzionati e privati

Il Laboratorio opera in convenzione con il S.S.R. utilizzando il tariffario regionale in vigore. Per gli esami non previsti nel tariffario applica prezzi privati. E' possibile avere preventivi in sede o tramite telefono, email, fax.

Service

Il Laboratorio usufruisce, laddove l'esame richiesto non venga eseguito direttamente in sede per estrema specializzazione (es. esami genetici) o per rarità di richiesta, di laboratori di Service di fiducia. Tali esami sono contrassegnati sul referto finale con un asterisco ed una nota.

Preparazione al prelievo, campioni biologici

Sebbene per alcune analisi non occorre non aver mangiato si consiglia di osservare il canonico digiuno prima del prelievo. Si può mangiare fino alla sera precedente il prelievo mentre non ci sono contrindicazioni nel bere acqua. Le Segreterie sono a disposizione per fornire informazioni per casi specifici. Per la raccolta dei campioni sono disponibili in segreteria o presso il nostro sito internet le specifiche istruzioni.

Si ricordano qui le principali istruzioni:

ESAME URINE COMPLETO ED URINOCOLTURA

- La modalità di raccolta è la seguente:
- Lavarsi le mani
- Detergere i genitali risciacquandoli con cura (per gli uomini dopo aver retratto il prepuzio sul glande)
- Aprire il contenitore sterile evitando di toccare l'interno dello stesso o del coperchio con le mani
- Urinare eliminando il primo getto
- Raccogliere l'urina successiva direttamente nel contenitore sterile
- Chiudere immediatamente il contenitore
- Consegnare quanto prima in laboratorio

Campione FECI

- Fornirsi di apposito contenitore disponibile in farmacia.
- Con l'apposita palettina sotto il tappo prelevare una modesta quantità di feci, circa una palettina per ogni esame, e porla nel barattolino. Chiudere bene il contenitore e consegnarlo quanto prima.
- Il contenitore può essere richiesto **GRATUITAMENTE** presso le accettazioni
- **NB:QUALORA IL CAMPIONE NON POSSA ESSERE CONSEGNATO SUBITO, CONSERVARLO IN FRIGORIFERO**

RACCOLTA DELLE URINE DELLE 24 ORE

- Le prime urine del mattino (al risveglio) del giorno in cui si effettua la raccolta **VANNO GETTATE VIA IN BAGNO.**
- Iniziare quindi la raccolta delle successive, nessuna esclusa, fino alle prime comprese del mattino del giorno dopo.
- Qualora fosse richiesto anche l'esame **URINE COMPLETO e URINOCOLTURA**, avere cura di immettere nell'apposito barattolino sterile una piccola quantità di urine della mattinata conclusiva della raccolta.
- Apporre sui contenitori un adesivo col proprio nome e cognome.

Gestione dei reclami

Per eventuali spiegazioni e/o reclami potete contattare il Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. dove il personale di segreteria provvederà a mettervi in contatto con il Dirigente laureato o con il Responsabile della struttura.

E' possibile inoltre effettuare un reclamo, anche in forma anonima, nel Questionario di soddisfazione dell'Utente che vi verrà consegnato in fase di accettazione o comunque disponibile nelle accettazioni.

Il Laboratorio Dott. Guido Bugliosi s.r.l. si impegna inoltre ad analizzare adeguatamente il reclamo, a fornire spiegazioni necessarie e a proporre eventuali modalità per la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile. Le Vostre segnalazioni saranno utilizzate per migliorare il nostro servizio.