

**LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA, ANALISI  
MICROBIOLOGICHE E RADIOIMMUNOLOGICHE**

**Dott. COSTANZO D. MARDIGHIAN & C. S.n.c.**

72023 MESAGNE (BR) - Via Brindisi, 148 - TEL. 0831771763



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Revisione Gennaio 2024**

**Via Brindisi, 148  
MESAGNE - BR- 72023  
0831.771763  
[info@laboratoriomardighian.it](mailto:info@laboratoriomardighian.it)  
[www.laboratoriomardighian.it](http://www.laboratoriomardighian.it)**

# **INDICE**

Presentazione

Principi della carta dei servizi

Rispetto e Tutela dei Diritti degli Utenti

Gli standard di qualità

Struttura organizzativa del Laboratorio

Accettazione e prelievi

Ritiro referti

Elenco delle prestazioni

Preparazione al prelievo e raccolta campioni

Esenzione Ticket

L'Organigramma

Contatti

Allegati

## **Presentazione**

Il Laboratorio Analisi Cliniche, Chimiche, Microbiologiche e Radioimmunologiche "Dott. Costanzo D. Mardighian & C. S.n.c." è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale della Regione Puglia, iscritta nel Registro regionale Pugliese dei Laboratori Accreditati al n. 65065 ed eroga le proprie prestazioni nella Città di Mesagne.

La "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Laboratorio Analisi Cliniche e Chimiche Dr Costanzo Mardighian & C s.n.c. per poter raggiungere l'obiettivo prioritario della sua politica, che è sempre stato ed è, il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti del Laboratorio e con essa il Laboratorio è impegnato a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che il Laboratorio rispetti gli impegni assunti e possono e devono esigerne l'osservanza.

### **La Carta dei Servizi è uno strumento per:**

- Avvicinare gli utenti al Laboratorio Analisi Cliniche e Chimiche Dr Costanzo Mardighian & C;
- Partecipare agli utenti le attività del Laboratorio Analisi Cliniche e Chimiche Dr Costanzo Mardighian & C;
- Tutelare gli utenti ed eventuali inadempienze del Laboratorio Analisi Cliniche e Chimiche Dr Costanzo Mardighian & C;
- Garantire la qualità dei servizi.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrire una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti noi che, a vario titolo, operiamo presso il Laboratorio Analisi "Dott. Costanzo D. Mardighian & C. S.n.c.

La nostra filosofia di lavoro è basata sul concetto di gruppo, di collaborazione e di gioco di squadra perché per raggiungere gli ambiziosi obiettivi di qualità che ci siamo dati, è indispensabile che tutti gli attori di un processo, di cui anche l'Utente è parte integrante, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al Cittadino/Utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

***L'équipe del Laboratorio***

## **PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

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

### **Uguaglianza e imparzialità**

Ogni utente ha diritto a ricevere cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, etnia, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.

### **Continuità**

Il Laboratorio Analisi Dott. Costanzo D. Mardighian & C. S.n.c. si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli Utenti in caso di interruzione o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.

### **Partecipazione**

Il Laboratorio Analisi Dott. Costanzo D. Mardighian & C. S.n.c. al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli Utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli Utenti stessi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Laboratorio Analisi Dott. Costanzo D. Mardighian & C. S.n.c. persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscono efficienza ed efficacia alla propria attività.

### **Scelta**

Ogni cittadino può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale a cui desidera accedere.

### **Tempestività**

Il Laboratorio Analisi Dott. Costanzo D. Mardighian & C. S.n.c. si impegna a rispettare i tempi di erogazione previsti per le varie attività di analisi.

## **RISPETTO E TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

Assume notevole importanza il coinvolgimento dei pazienti, il ruolo attivo che essi assumono, nelle varie fasi dei processi, rafforza il rapporto di fiducia tra cittadino e il sistema sanitario.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, attribuisce al cittadino la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla qualità.

Il personale del Laboratorio Analisi "Dott. Costanzo D. Mardighian & C. S.n.c.", si impegna a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, in quanto riconosce i diritti di cui ogni persona è portatore e ne garantisce il rispetto. Tra cui:

### **Il consenso**

Attraverso la sottoscrizione del "consenso informativo" da parte degli Utenti, dopo aver ricevuto le opportune informazioni.

### **La riservatezza**

Tutti i dati personali sono trattati nel rispetto dei diritti fondamentali della persona e della legislatura vigente (GDPR N: 679/2016 e T.U.196/2003).

### **Rispetto**

Gli Utenti sono trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

### **L'informazione**

Ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute.

L'insieme di tutti questi principi costituiscono la struttura di base della Carta dei Servizi quale sistema di garanzia e di qualità del servizio che viene offerto.

## **GLI STANDARD DI QUALITA'**

**Il Laboratorio Analisi Dott. Costanzo D. Mardighian & C. S.n.c.** ha da sempre come obiettivo principale quello di garantire la piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite dei propri clienti.

Questo si concretizza, innanzitutto, nell'offrire un'immagine aziendale e degli operatori che operano sul campo, altamente professionale, offrendo e garantendo un servizio efficace ed efficiente, assicurando il perseguimento ed il mantenimento delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, il Laboratorio gestisce i propri processi lavorativi oltre che, naturalmente, in ottemperanza a vincoli cogenti, anche secondo le prescrizioni di cui alla norma internazionale di certificazione volontaria UN EN ISO 9001. Infatti il Laboratorio Analisi ha un Sistema di Gestione Qualità certificato in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** allo scopo di garantire la qualità tecnica delle prestazioni, la qualità organizzativa, la sicurezza degli operatori e degli Utenti, la valorizzazione professionale degli operatori, i diritti e la soddisfazione degli Utenti.

Il sistema di qualità garantisce l'individuazione degli indicatori delle prestazioni e quindi della qualità del servizio per il monitoraggio nel tempo dello stesso, coinvolgendo non solo il personale della struttura ma anche gli Utenti e le associazioni di tutela dei cittadini e di volontariato.

Sono qui riportati gli standard di qualità relativi ai fattori di:

### **Assistenza, informazione, accoglienza, cortesia e partecipazione**

Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia del personale costituiscono gli elementi più significativi per gli Utenti per valutare la qualità formale del

servizio e rappresentano un impegno per il laboratorio a fare sempre meglio; tali fattori sono monitorati mediante la partecipazione degli Utenti attraverso la compilazione del **questionario di soddisfazione** e dei **moduli dei reclami e dei suggerimenti**, disponibili in sala d'attesa e sul sito [www.laboratoriomardighian.it](http://www.laboratoriomardighian.it)

Il Laboratorio Analisi infatti, è consapevole del fatto che **ascoltare e coinvolgere il cittadino**, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio.

### **Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità**

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio.

Il Laboratorio Analisi del Dott. Costando D. Mardighian & c. S.n.c., applica i principi della Evidence Based Medicine, trasferendo nella realtà il contenuto di **linee guida e protocolli nazionali e internazionali**, come ad esempio quelle emanate da società scientifiche quali SIPMeL, SIBIOC e AMCLI.

Il Laboratorio Analisi verifica quotidianamente le prestazioni erogate attraverso il **Controllo Interno di Qualità (CQI)**. Il CQI consiste nell'eseguire ogni giorno, prima di iniziare l'attività analitica dei campioni degli Utenti, tutte le analisi erogate su un materiale (siero, plasma, sangue...) a concentrazione nota, i cui valori devono oscillare entro limiti prestabiliti.

La struttura si confronta inoltre con altre strutture attraverso la **Verifica Esterna della Qualità (VEQ)**. La VEQ consiste nell'eseguire periodicamente analisi di campioni a contenuto ignoto, insieme a centinaia di altri laboratori italiani ed europei; ciò permette di valutare la propria accuratezza e precisione rispetto a tutti gli altri laboratori.

È predisposta una documentazione elettronica di tutte le linee guide, protocolli e istruzioni adottate nel Laboratorio.

### **Allineamento con le nuove tecnologie**

L'impegno del Laboratorio è quello di **migliorare costantemente la performance analitica** in termini di veridicità, precisione, sensibilità, specificità attraverso la crescente automatizzazione e razionalizzazione delle procedure nel settore diagnostico, a fronte di costi e investimenti in strumentazione di altissima tecnologia, in quanto le analisi sono oggi uno strumento utilissimo e talora indispensabile per la diagnosi, la prognosi e la terapia delle malattie.

### **Formazione ed aggiornamento**

Tutto il personale in servizio presso il Laboratorio frequenta i necessari corsi di aggiornamento al fine di accumulare i crediti indicati dalle normative così come previste dai singoli ordini professionali di appartenenza. Nel caso di acquisizione di nuove strumentazioni e/o nuove metodiche viene svolto il preventivo aggiornamento rivolto al personale interessato al loro utilizzo/applicazione.

È pertanto predisposto **un piano di formazione del personale** con valenza annuale su tematiche che riguardano competenze professionali, innovazioni tecnologiche ed organizzative, competenze relazionali e promozione della salute.

### **Monitoraggio e miglioramento continuo**

La Direzione si impegna a riesaminare annualmente attraverso una verifica ed una valutazione secondo **check-list ed indicatori per il monitoraggio della qualità tecnica, organizzativa e percepita** ed elabora **un piano degli obiettivi** per il miglioramento della qualità.

Un **report di tale valutazione** è diffuso a tutto il personale attraverso affissione in bacheca in sala d'attesa.

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL LABORATORIO**

Il Laboratorio di Analisi Dott. Costanzo D. Mardighian & C. S.n.c.. è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale della Regione Puglia come **Laboratorio Generale di Base XPLUS con settori specialistici** ed eroga le prestazioni già nella città di Mesagne (BR).

Il Laboratorio svolge indagini nell'ambito delle seguenti unità operative:

- Biochimica clinica
- Tossicologia
- Ematologia ed emocoagulazione
- Microbiologia e Virologia
- Immunoematologia e Radioimmunometria
- Anatomia patologica
- Genetica

La struttura è completamente informatizzata e garantisce tempi tecnici di accettazione e refertazione sempre più ridotti, soprattutto, un **costante controllo del dato analitico**.

Il Laboratorio Analisi Mardighian snc possiede tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici previsti per un laboratorio generale di base XPLUS con settori specialistici, distribuiti nei seguenti locali/attività:

I locali di accettazione, prelievo e consegna referti sono ubicati al piano terreno, privi di qualsiasi barriera architettonica, dotati di servizi igienici per uomini e donne e per portatori di disabilità fisiche.

Al primo piano salendo le scale a destra si distribuiscono le unità produttive del laboratorio di analisi. A sinistra delle scale si trovano gli uffici amministrativi bene separati dal Laboratorio.

Tutti i locali del Laboratorio Analisi Cliniche e Chimiche Dr Costanzo Mardighian & C. sono dotati di impianto di climatizzazione ed è presente nella struttura un'area ristoro per la necessità degli Utenti dopo i prelievi.

I locali e le attrezzature sono disinfettati e/o sterilizzati per prevenire danni ai Clienti e agli operatori. Nel corso dei prelievi, viene utilizzato esclusivamente

materiale monouso a “perdere”.

I locali ed i servizi igienici, distinti per sesso e per personale interno o Clienti, sono tutti dotati degli operatori necessari, e sono mantenuti costantemente in condizioni di perfetta igiene e pulizia.

Sono previste opportune separazioni in modo da impedire che differenti attività possano produrre effetti dannosi nella gestione del laboratorio. In particolare, il **diritto alla privacy** è garantito strutturando il laboratorio in modo tale da adibire a differenti funzioni zone completamente indipendenti (ad esempio, sala accettazione, sala prelievi e sala analisi).

Il Laboratorio Analisi Mardighian snc ha definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni a ciascuna persona facente parte dell’organico della struttura, improntati ai criteri della flessibilità per l’erogazione dei servizi e per la cura dell’utente.

Le metodologie e le tecniche di laboratorio, che quotidianamente si evolvono, hanno costantemente dato impulso allo **sviluppo tecnologico** della struttura dotata di strumentazioni di aziende leader nel settore, che garantiscono l’efficienza e la qualità nelle esecuzioni delle prestazioni.

La strumentazione automatica del Laboratorio è costituita da strumenti che sono in grado di leggere e riconoscere il **codice a barre** dei contenitori/provette dei campioni, eseguire le analisi in automatico e trasmettere i dati al computer centrale.

La Struttura opera in conformità a quelle che sono le leggi e le disposizioni cogenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro ed è sempre **pronta a recepire dal personale e dagli Utenti suggerimenti** per migliorare gli ambienti del Laboratorio.

Sono state definite disposizioni interne, istruzioni e procedure che garantiscano **l’igiene degli ambienti e la sicurezza degli operatori e degli Utenti**. Sono altresì previsti corsi di formazione per i dipendenti su sicurezza, prevenzione infortuni e sull’impiego di DPI.

Per una più dettagliata conoscenza dell’organizzazione e gestione della sicurezza

di rimanda al “Documento di Valutazione dei Rischi” redatto ai sensi del D.Lgs 81/08.

Per salvaguardare l’ambiente **i rifiuti speciali** vengono smaltiti da una ditta specializzata.

Nei locali del Laboratorio Analisi Mardighian snc è **vietato fumare**.

L’Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all’interno della struttura sanitaria.

## **ACCETTAZIONE e PRELIEVI**

Le attività di accettazione sono curate dal nostro Personale che si occupa di registrare i vostri dati e di accettare i campioni biologici che avete eventualmente raccolto. Ricordate di portare con voi un documento di riconoscimento valido e la Tessera Sanitaria.

Al momento dell’accettazione l’Utente viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679 e s.m.i., circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione dell’autorizzazione.

Per effettuare analisi in regime di **convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale**, è indispensabile la richiesta medica, redatta su ricettario regionale del Medico di Medicina Generale o su quello di altro specialista.

La richiesta deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome, cognome, età ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite previsto dalle attuali disposizioni per impegnativa (n° 8 esami al massimo);
- timbro e firma del Medico e data della prescrizione.

Inoltre, è possibile richiedere accertamenti diagnostici:

- chiedendo direttamente le prestazioni al Laboratorio presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale – “**ricetta bianca**”. In questo caso l’Utente dovrà sostenere l’intero costo degli accertamenti;
- chiedendo direttamente le analisi di Laboratorio al momento dell’accettazione (**senza alcuna impegnativa** del medico). Anche in questo caso l’Utente dovrà sostenere l’intero costo degli accertamenti.

Al momento dell’accettazione viene consegnato all’Utente un modulo con le

indicazioni per il ritiro ed eventuale delega.

Inoltre, nei casi di urgenza o necessità di eseguire il prelievo in orario diverso da quello stabilito, è nostro compito attivare un Prelevatore e predisporre le apparecchiature per effettuare nel più breve tempo possibile le indagini richieste presso il laboratorio.

Il **pagamento degli esami o del ticket**, ove previsto, avviene al momento del prelievo (in contanti o mediante carte di debito o credito) e verrà regolarmente fatturato dal Personale dell'amministrazione.

## ORARI DI APERTURA E RITIRO REFERTI

Orari	
Lun - Ven :	07:30-13:00 / 16:30-19:00
Sab :	07:30-13:00
Dom :	Chiuso

Orari Prelievi	
Lun - Sab :	08:00-11:00
Dom :	Chiuso

Il nostro Personale dell'amministrazione è sempre a disposizione per qualsiasi informazione o chiarimento.

## RITIRO REFERTI

La maggior parte degli esami è solitamente resa al paziente **in 24 ore**.

**In caso di comprovata necessità e/o urgenza, gli esiti possono essere pronti in giornata o addirittura in mattinata.**

È presente una procedura per **la trasmissione tempestiva dell'esito in caso di valori/risultati critici** sia all'utente che ha richiesto l'esame sia al suo MMG o PLS se ne è stata fornita l'autorizzazione.

Esami complessi necessitano di tempi di esecuzione più lunghi; ad esempio le analisi di batteriologia vengono effettuate giornalmente, ma per motivi tecnici il referto è pronto dopo circa 72 ore in media.

Esami particolari possono avere tempi di esecuzione ancora più lunghi che vengono tuttavia comunicati all'Utente al momento dell'accettazione (es. estrazione del DNA).

Per ritirare i risultati delle indagini è sufficiente venire presso il nostro Laboratorio nella data indicata nella ricevuta che vi è stata precedentemente consegnata in fase di accettazione. A tale scopo vi ricordiamo l'importanza di esibire tale documento perché ci consente di consegnare i risultati degli esami al diretto interessato o ad un suo Delegato.

Inoltre, il **referto** può essere scaricato dal sito web [www.laboratoriomardighian.it](http://www.laboratoriomardighian.it) nell'**area servizi - ritiro referti online** utilizzando le credenziali riportate nel Foglio di Accettazione. Il download è possibile solo per i clienti che hanno fornito gli opportuni consensi sulla privacy all'atto dell'Accettazione.

I referti vengono conservati per il tempo previsto dalle disposizioni di legge vigenti, copia degli stessi può essere richiesta da parte di chi ha usufruito della prestazione in qualsiasi momento, su semplice richiesta orale e senza alcun costo aggiuntivo.

## **ELENCO DELLE PRESTAZIONI**

Svolgiamo attività relative all'esecuzione di indagini:

- Biochimica Clinica;
- Immunometria e Radioimmunologia;
- Ematologia e Coagulazione;
- Microbiologia;
- Endocrinologia;
- Oncologia;
- Biologia Molecolare;
- Genetica Medica;

- Citologia e Istologia;
- Parassitologia;
- Allergologia.

Gli esami non eseguibili dal Laboratorio Analisi Mardighian snc verranno eseguiti in Service presso i seguenti Laboratori contrattualizzati :

- **Synlab Italia**
- **Genoma Molecular Genetics Laboratories Group**
- **Eurofins Genoma Group S.r.l. a socio unico**

## **PREPARAZIONE**

### **al Prelievo e Raccolta Campioni Biologici**

Al fine di ottenere risultati certi relativamente agli esami da effettuare, è consigliato sottoporsi al prelievo in Laboratorio, in quanto il trasporto potrebbe incidere negativamente sui risultati degli stessi. Pertanto la richiesta del prelievo a domicilio è limitato ai casi necessari.

L'Utente o il suo Delegato, viene istruito su alcune regole fondamentali da seguire prima di sottoporsi ai prelievi dei campioni biologici per l'esecuzione degli esami.

Vengono qui di seguito riportate le norme generali che il Paziente/Utente deve osservare prima di un prelievo:

- Prelievo del sangue
- Esame delle urine
- Urinocoltura
- Raccolta urine delle 24 ore
- Feci: esame per la ricerca dei parassiti
- Feci: esame per la ricerca del sangue occulto
- Feci: esame colturale (coprocoltura)
- Tampone uretrale
- Tampone vaginale
- Prova immunologica di gravidanza (su urina)
- Esame del liquido seminale
- Curva glicemica
- Intolleranze Alimentari
- Citologico urinario

#### **Prelievo del sangue**

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno dalle ore 20-21 del giorno prima.

E' permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

### Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

### Urinocoltura

(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica) Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia. Procedere come segue:

- 1) Eseguire un'accurata pulizia locale;
- 2) Scartare le prime gocce di urina;
- 3) Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
- 4) Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

### Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere ritirato in laboratorio. Per eseguire correttamente la raccolta:

- 1) Scartare la prima urina del mattino
  - 2) Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente
- Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

### Feci: esame per la ricerca dei parassiti

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina. Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

### Feci: esame per la ricerca del sangue occulto

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina. L'esame è specifico per il sangue umano, quindi non è necessaria alcuna dieta mentre è opportuno evitare il periodo mestruale. Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.

### Feci: esame colturale (coprocoltura)

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche. Il contenitore può essere ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia.

### Tampone uretrale

E' necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.

### Tampone vaginale

E' necessario eseguire un'adeguata pulizia locale. Segnalare se sono in corso

terapie antibiotiche.

### Prova immunologica di gravidanza (su urina)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 7-9 giorni dal concepimento.

### Esame del liquido seminale

Munirsi di un contenitore sterile, fornito dal laboratorio o acquistato in farmacia, e far pervenire il materiale al laboratorio entro mezz'ora circa. L'esame va effettuato dopo 3 - 5 giorni di astinenza da rapporti sessuali.

### Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 4 prelievi. La prova finisce dopo 2 ore.

### Intolleranze Alimentari

Presentarsi in laboratorio nei primi giorni della settimana: lunedì, martedì, mercoledì. Il prelievo va effettuato a digiuno, almeno 8-10 ore dal pasto serale. Non effettuare il prelievo in caso di raffreddore, influenza o altre malattie infettive; riprendere un nuovo appuntamento non prima di 10-15 giorni dopo la guarigione. In caso di assunzione di farmaci a base di cortisone o altri steroidi sospenderne l'ingestione, sotto controllo medico, almeno 48 ore prima del prelievo.

### Citologico urinario

Recarsi in laboratorio un giorno prima per ritirare il contenitore contenente alcool al 95%. Attenersi alle seguenti modalità per la raccolta di urina:

- 1) Svuotare la vescica ovvero eliminare la prima urina totalmente;
- 2) Raccogliere la seconda urina nell'apposito contenitore;
- 3) Richiudere il contenitore e consegnarlo, insieme alla eventuale documentazione clinica, al più presto in laboratorio (conservare eventualmente in luogo fresco)

## **NORME PER LA RACCOLTA DELLE URINE PER L'ESAME CITOLOGICO**

L'URINA DEVE ESSERE RACCOLTA IN UN CONTENITORE STERILE FORNITO DAL LABORATORI CONTENENTE UN APPROPRIATO CONSERVANTE.

E' CONSIGLIABILE EFFETTUARE L'ESAME SULLE SECONDE URINE DEL MATTINO SEGUENDO QUESTE PROCEDURE:

1. AL MOMENTO DEL RISVEGLIO URINARE E SCARTARE LE URINE
2. BERE 2 - 3 BICCHIERI DI ACQUA ED ASPETTARE CIRCA UN PAIO DI ORE, QUINDI URINARE IN UN BICCHIERE DI PLASTICA E TRASFERIRE LE URINE NEL CONTENITORE FORNITO DAL LABORATORIO.

PER UN CORRETTO ESAME CITOLOGICO LA LETTERATURA CONSIGLIA DI

ESEGUIRLO SU TRE CAMPIONI DI URINA.

(SE IL PAZIENTE URINA DURANTE LA NOTTE TALE MINZIONE DEVE ESSERE SCARTATA E CONSIDERARE VALIDA LA SUCCESSIVA DEL MATTINO)

## **TEST DI NORDIN: NORME DA SEGUIRE**

### **La sera prima dell'esame:**

Ore 23.00: Evitare di bere, mangiare, fumare.

### **Il mattino dell'esame:**

Ore 7.00: Urinare, facendo attenzione a svuotare completamente la vescica.

### **Queste urine devono essere gettate via.**

Successivamente bere 250 ml di Acqua distillata.

Evitare di mangiare, bere, fumare.

Ore 9.00: Urinare nell'apposito contenitore e consegnarlo in laboratorio.

Il prelievo di sangue va eseguito nella stessa mattinata nella quale vengono raccolte le urine.

## **GUIDA ALLA PREPARAZIONE DEL PAZIENTE PER L'ESECUZIONE DELL'H2 BREATH TEST**

IL TEST VA ESEGUITO A DIGIUNO.

Nei 15 giorni precedenti l'esame il paziente non deve assumere farmaci a base di antibiotici, procinetici, fermenti lattici, probiotici, lassativi e antinfiammatori.

Il medico deve assicurarsi che il paziente non abbia in corso una diarrea importante.

Il paziente il giorno prima dell'esame deve alimentarsi esclusivamente con:

- COLAZIONE: Una tazza di tè
- PRANZO: un piatto di riso bollito condito con poco olio
- CENA: una bistecca o un petto di pollo o un pesce alla griglia.

Dalle ore 21.00 della sera precedente l'esame il paziente DEVE osservare un digiuno completo (può bere liberamente acqua).

Il paziente NON DEVE fumare per almeno tre ore prima dell'esame.

E' opportuno che il mattino dell'esame il paziente, dopo una buona igiene orale, esegua sciacqui con un collutorio a base di germicida batteriostatico.

Presentarsi in laboratorio alle ore 8.00.

Il test ha la durata di 4 ore. Per qualsiasi informazione rivolgersi alla dr.ssa RUBINO/dr. MINUNNO.

## **ISTRUZIONI PER LA RACCOLTA DEL MATERIALE PER SCOTCH TEST O TEST DI GRAHAM**

La ricerca degli **ossiuri (Enterobius vermicularis)** va effettuata a livello perianale con lo **Scotch Test**.

1. Ritirare in LABORATORIO il vetrino ed il relativo astuccio porta-vetrini.
2. Si applica al mattino appena svegli prima che il soggetto defechi o si lavi, la parte adesiva di striscia di scotch trasparente (lunga 5-6 cm circa) contro la cute nell'area perianale per la durata di 15-20 secondi circa.
3. Lo scotch permette di catturare le uova e/o le larve facendole aderire alla sua superficie gommosa. Gli ossiuri migrano di notte sino all'apertura anale dove depongono le uova.
4. Rimuovere lo scotch ed applicarlo ben steso sul vetrino fornito dal LABORATORIO favorendone l'adesione con una leggera pressione.
5. Mettere il vetrino con lo scotch nell'astuccio porta vetrini e portare il più presto possibile in LABORATORIO

# ESENZIONE TICKET

## Esenzioni dal Ticket

Dal 2 maggio 2011 sono cambiate le modalità per ottenere l'esenzione, per condizione economica, dal pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), per le prestazioni specialistiche ambulatoriali. Non cambiano i criteri che danno diritto all'esenzione, cambia solo il metodo con il quale si certificano le esenzioni per reddito: gli attestati di esenzione per condizioni economiche con codice E01, E02, E03 ed E04 non sono più validi a far data dal 30 aprile 2011.

Dal 2 maggio 2011 i medici di famiglia (medici di medicina generale e pediatri di libera scelta) indicano la condizione di esenzione per reddito sulle ricette, rilevandola da uno specifico elenco fornito dal Sistema nazionale "Tessera Sanitaria".

Gli assistiti che godono di tali esenzioni dovranno verificare presso il proprio medico di famiglia, o presso il Distretto Sanitario di appartenenza, la presenza del proprio nominativo in tale elenco.

Gli assistiti che non risultano inseriti in tali elenchi, ma che ritengono di possedere i requisiti per avere i benefici previsti per i codici E01- E02 – E03 ed E04, dovranno recarsi presso gli uffici distrettuali dell'ASL di appartenenza per rendere un'autocertificazione e ottenere l'attestato di esenzione.

Ogni anno, entro il 31 marzo, il Sistema nazionale "Tessera Sanitaria" renderà disponibile ai medici l'elenco degli esenti per condizione economica. Pertanto, dal 1° Aprile di ogni anno i cittadini che non saranno presenti nel nuovo elenco e che riterranno di avere i requisiti per il diritto all'esenzione ticket di cui ai codici E01, E02, E03, E04, dovranno recarsi presso gli uffici distrettuali della propria ASL.

### **COSA DOVRÀ FARE L'ASSISTITO ESENTE CON CODICE E01, E02, E03, E04?**

Gli assistiti con codici di esenzione E01, E03, E04, ove ancora in possesso delle condizioni che ne danno diritto, sono automaticamente inseriti negli elenchi forniti dal Sistema nazionale "Tessera Sanitaria", poiché questo sistema considera i dati dell'anagrafe tributaria e dell'INPS.

Gli assistiti con codice di esenzione E02, se ancora in possesso delle condizioni che ne danno diritto, devono rendere un'autocertificazione presso gli uffici distrettuali dell'ASL di appartenenza, per poter essere inseriti negli elenchi degli esenti ed ottenere l'attestato di esenzione.

All'atto della prescrizione da parte del medico di famiglia, l'assistito (o altri che per esso ne abbia titolo, ad esempio il genitore per il minore) richiede l'indicazione sulla ricetta del codice di esenzione per condizione economica: il medico prescrittore, verificata la presenza del nominativo dell'assistito nell'elenco fornito dal Sistema nazionale "Tessera Sanitaria", riporta il codice di esenzione sulla ricetta. Se il nominativo dell'assistito non è presente nell'elenco, il medico non può indicare alcun codice di esenzione sulla ricetta: pertanto, barra la casella N (nessuna esenzione) ed invita l'assistito a recarsi presso gli sportelli distrettuali dell'ASL di competenza per rendere l'eventuale autocertificazione ed ottenere l'attestato di esenzione.

*Si ricorda che l'autocertificazione dovrà essere resa dall'interessato (o da chi per esso ne ha titolo) munito di valido documento d'identità e della Tessera Sanitaria.*

## **IMPORTANTE**

Non vi è alcuna scadenza per effettuare l'autocertificazione, per cui è inutile recarsi con urgenza alla propria ASL. E' opportuno rivolgersi prima al proprio medico di base per verificare di essere inclusi negli elenchi degli esenti.

Gli Utenti in possesso delle credenziali SPID o di TS-CNS attiva possono verificare le proprie esenzioni on-line, attraverso il servizio telematico "Visura esenzioni" disponibile nella sezione "Servizi on line" del Portale regionale della Salute ([www.sanita.puglia.it](http://www.sanita.puglia.it)).

## **PER ULTERIORI INFORMAZIONI SULLE ESENZIONI PER PATOLOGIA INVALIDITÀ PER LA TUTELA DELLA MATERNITÀ**

**visita il Portale Regionale della Salute [www.sanita.puglia.it](http://www.sanita.puglia.it)  
rivolgiti agli Uffici Relazioni con il Pubblico delle ASL**

## **L'ORGANIGRAMMA**

In considerazione della tipologia e del volume di analisi ed esami svolti all'interno del Laboratorio, la Direzione ha definito la propria pianta organica in funzione delle professionalità richieste e ritenute allo scopo necessarie.

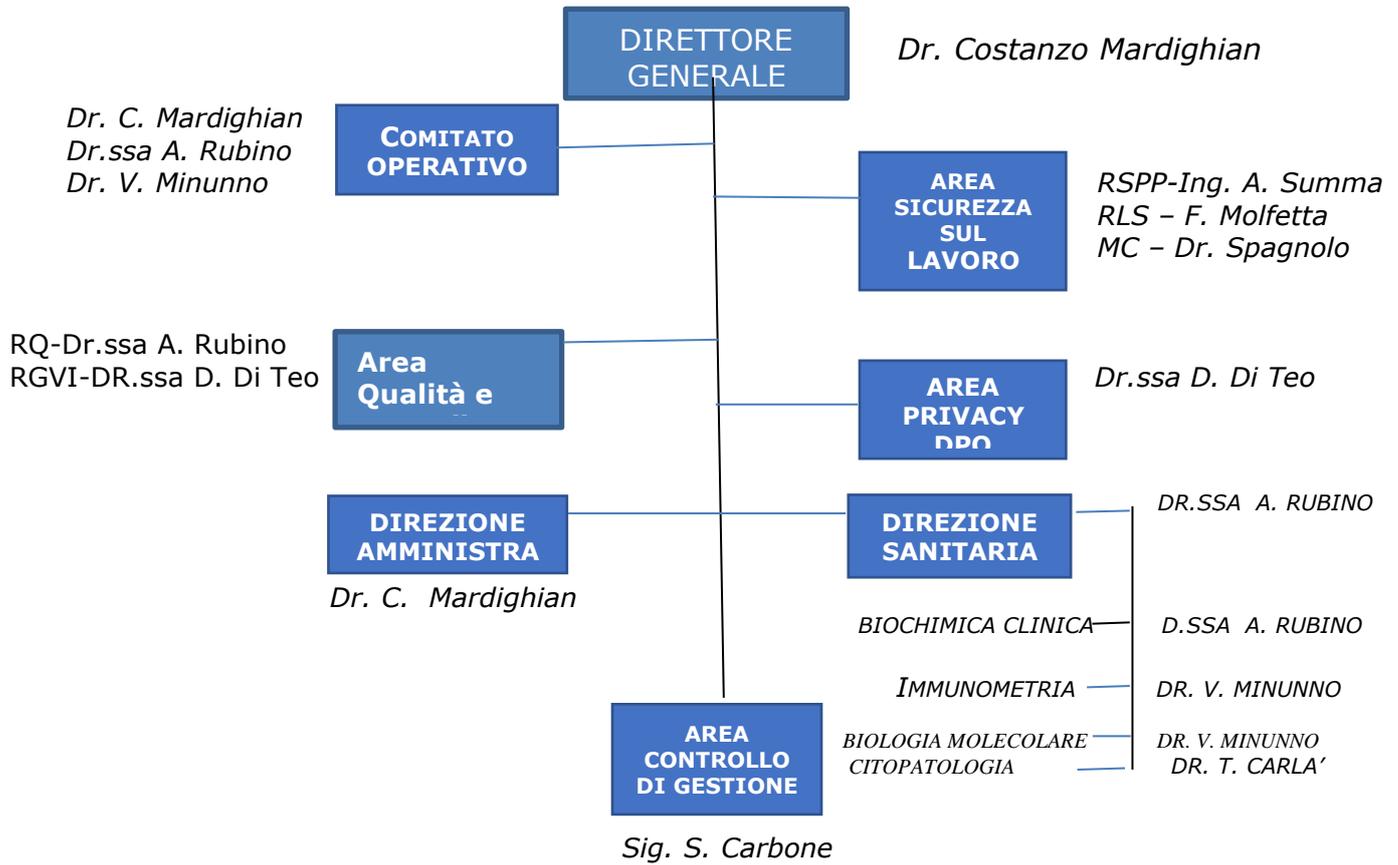
L'Organigramma di un Laboratorio di Analisi Cliniche è la rappresentazione grafico-descrittiva di come esso è strutturato ed evidenzia gli aspetti rilevanti delle funzioni e delle attività e le relative correlazioni.

L'Organigramma pertanto, non è altro che una speciale mappa della struttura. Tale mappa non coglie tutti gli aspetti di funzionamento dell'organizzazione ma ne evidenzia alcuni fondamentali, quali:

- la suddivisione delle varie funzioni-attività;
- i collegamenti organizzativi che si instaurano tra le diverse posizioni delle attività assegnate;
- i livelli delle varie posizioni organizzative.

L'Organigramma, serve anche per portare a conoscenza di come funziona la struttura, quali sono i compiti di ciascuno e chi li assolve.

# ORGANIGRAMMA



## ASCOLTO DEL PAZIENTE

Conoscere il livello di soddisfazione del Paziente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca. La responsabilità del monitoraggio della soddisfazione è assegnata alla Direzione ed è eseguita attraverso la valutazione di un apposito questionario di soddisfazione del cliente.

Obiettivo di quest'ultimo è conoscere l'opinione dei pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, tempi di attesa, ecc.). Periodicamente i questionari compilati sono analizzati dalla Direzione al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio.

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Paziente è costituita dalla gestione dei reclami. Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclami o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail al personale addetto che è tenuto ad informare la Direzione.

Presso la reception sono disponibili modelli precompilati per la presentazione dei reclami. Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato. Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente. Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione.

Risposta al reclamo	Entro 30 giorni lavorativi
Opinioni del paziente sul questionario di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione annuale

# CONTATTI

## Laboratorio Analisi Mardighian snc

Via Brindisi, 148 – Mesagne (BR) – presso Centro Studi Medici



**tel: 0831 771763**

**e-mail: [info@laboratoriomardighian.it](mailto:info@laboratoriomardighian.it)**

**sito web: [www.laboratoriomardighian.it](http://www.laboratoriomardighian.it)**

La presente Carta dei Servizi ha validità almeno annuale e viene rinnovata in caso di modifiche sostanziali nelle procedure di erogazione dei Servizi. E' a disposizione degli Utenti presso i locali di accettazione. E' inoltre consultabile sul sito del laboratorio – [www.laboratoriomardighian.it](http://www.laboratoriomardighian.it)

LA DIREZIONE GENERALE  
(Dott. Costanzo D. Mardighian )