



La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



chi soffre
ha bisogno di
MANI



Indice

La Carta dei Servizi

- 1) Introduzione
- 2) Presentazione dell'Azienda
- 3) Dove siamo e contatti
- 4) Politica della Qualità e Certificazioni di Qualità
- 5) Organigramma e il nostro Staff
- 6) Modalità e tempistiche di accesso
- 7) Il Laboratorio Analisi e i nostri esami
- 8) Richiesta di preventivi e modalità ritiro referti
- 9) Il Poliambulatorio e le visite specialistiche
- 10) Tutela della Privacy
- 11) Misurazione Qualità del Servizio e Standard di Qualità
- 12) Diritti e Doveri dell'utente
- 13) Principali riferimenti legislativi e normativi
- 14) Allegati alla Carta dei Servizi

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Introduzione

La realizzazione della **Carta dei servizi** rappresenta, non solo, un fondamentale strumento d'informazione che permette all'utenza di conoscere **l'attività** svolta dal nostro Centro Polispecialistico, le **modalità di accesso**, gli **esami** eseguibili e i **servizi offerti**, ma anche e soprattutto uno strumento di tutela per l'utente in quanto fornisce informazioni circa il Diritto alla prestazione, all'esenzione dal ticket sanitario, alla tutela della privacy, alla possibilità di formalizzare un'eventuale reclamo.

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Presentazione

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021

Il **Laboratorio Analisi Cliniche “Francesco Cavaliere”** ha iniziato la sua attività nel maggio del 1937. Probabilmente il primo laboratorio di analisi privato aperto nella provincia di Reggio Calabria. Mettendo a frutto l’esperienza maturata presso l’Università di Torino, dove si era laureato nel 1931, il Dott. Francesco Cavaliere apriva un laboratorio di analisi cliniche a Cittanova in via Nazionale. Le analisi che venivano eseguite erano, oltre alla batteriologia, pochi test di chimica clinica (glicemia – azotemia – emocromo – ves - Widal Wright e W. Rose) e tutto veniva preparato manualmente, dai terreni di coltura ai coloranti (gli eccezionali Gruber di prima della guerra). I dosaggi erano chimici, si misurava l’azotemia con il Dall’Aira, si eseguiva la glicemia con il Creelius. Soltanto molti anni dopo verranno gli apparecchi automatici, i contaglobuli, i kit già pronti all’uso. Con il passare degli anni il laboratorio s’ingrandiva, acquisiva nuove tecniche, partecipava come laboratorio di riferimento per il comprensorio alla lotta antiankilostomiasi promossa dall’INAM, l’Ente di assistenza di allora. Negli anni raggiungeva le dimensioni attuali con settori specializzati di Chimico–Clinica e Tossicologia, Ematologia, Sieroimmunologia, Microbiologia. Il laboratorio si avvale oggi di tecnologie ed attrezzature avanzate e di una organizzazione che adotta un Sistema di Qualità Certificato secondo la norma UNI EN ISO 9000. Il suo organico è composto dal Dott. Giovanni Cavaliere che ha sostituito il padre, Dott. Francesco, come Direttore Sanitario, da Biologi specializzati e Tecnici Sanitari di Laboratorio, da Amministrativi ed Ausiliari. Molti studenti di facoltà scientifiche effettuano oggi presso il Laboratorio Cavaliere tirocinii teorico-pratici su richiesta delle varie Università.



Dove siamo, contatti

Il Laboratorio Analisi Cliniche “Francesco Cavaliere”

si trova a Cittanova in provincia di Reggio Calabria in Via D. Cavaliere n. 16. E' facile raggiungere il nostro Centro in quanto la Via D. Cavaliere è la principale via del Paese che porta, per chi viene da fuori, ai famosi Giardini Comunali (Villa).

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Contatti:

Telefono: 0966 661.712 (2 Linee)

E-Mail : info@analisiclinchecavaliere.it analisicavaliere@gmail.com

PEC: laboratorioanalisicavaliere@pec.it

Sito Web: www.analisiclinchecavaliere.it



Politica della Qualità

Il Laboratorio Analisi Cliniche “Francesco Cavaliere”

pone al centro della propria attività l'utente cercando di soddisfarne le aspettative con la puntualità e la serietà che, nel rispetto della dignità della persona e della riservatezza, da sempre lo hanno distinto sul territorio. Per raggiungere tale obiettivo, il laboratorio si è dotato di macchinari ed attrezzature avanzate che migliora continuamente, utilizza reagenti delle migliori case produttrici esistenti in campo internazionale, in grado così di soddisfare le richieste sempre crescenti degli utenti contribuendo al miglioramento del Servizio Sanitario nella Regione Calabria. Ormai da molti anni, **Il laboratorio “Francesco Cavaliere”** effettua regolarmente controlli di qualità **interni**, per assicurare alti Standards Qualitativi, di precisione ed accuratezza dei risultati finali delle prove richieste, e partecipa a Programmi di Qualità **esterni** con la “**QUALIMEDILAB**” per i seguenti settori:

- Chimico-clinica
- Ormoni
- Infettivologia
- Marcatori tumorali
- Coagulazione
- Ematologia

Presso la funzione Accettazione è disponibile il riepilogo annuale delle VEQ e l'andamento mensile degli Z score dei C.Q.I.

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Certificazioni di Qualità

In linea con i suoi principi, La Direzione è stata da sempre sensibile alla qualità del servizio offerto e fin dal 2001 ha deciso di implementare un sistema per la gestione della qualità secondo le norme della serie: UNI EN ISO 9000, quale **strumento organizzativo** per la gestione aziendale, l'attenzione alla soddisfazione del cliente e la valorizzazione delle risorse umane e professionali dei suoi operatori.

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021





CISQ is a member of
IONet
The association of the world's first class
certification bodies, is the largest provider of management
System Certifications in the world.
IONet is composed of more than 30 bodies and counts
over 150 subsidiaries all over the globe.

CERTIFICATO N. 4951/01/S
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
 IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF
**LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
 FRANCESCO CAVALIERE & C. S.R.L.**
 VIA DOMENICO CAVALIERE, 16 89022 Cittanova (RC) ITALIA

NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE: // IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS
 VIA DOMENICO CAVALIERE, 16 89022 Cittanova (RC) ITALIA

È CONFORME ALLA NORMA // IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
ISO 9001:2015
 E AL REGOLAMENTO TECNICO ACCREDIA RT-04
 PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ // FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

IAF:38

EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ANALISI CHIMICO CLINICHE, BATTERIOLOGICHE E IMMUNOENZIMATICA.

PROVISION OF CLINICAL CHEMISTRY, BACTERIOLOGICAL AND IMMUNOENZYMATIC LABORATORY ANALYSIS SERVICES.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / is rendered null and void if the complete system of management with periodicity triennial
 The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on complete review every three years of the management system
 L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA, Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità
 The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document. Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione / First issue	12.04.2001	Data decisione di rinnovo / Renewal decision date	13.09.2018
Data scadenza / Expiry date	24.06.2021	Data revisione / Revision date	13.09.2018

Data di scadenza del precedente ciclo di certificazione / 24/09/2018 e audit di rinnovo concluso in data 10/09/2018
 Previous certification cycle expiry date 24/09/2018 and renewal audit ended on 10/09/2018

ACCREDIA

ISO 9001:2015

Numero degli Accordi di Intesa / Accreditamento da SRF e S-AC / Issuance of IS, SRF and S-AC Mutual Recognition Agreements

UNIONE DI MILITARI

IAF

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF CERTIFICATION BODIES

Andrea Vasta
 Vito Valentini Management System Certification, Head

Audace Vasta

RINA Services S.p.A.
 Via Corsica 12 - 10129 Genova Italy

FEDERAZIONE CISQ

www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione del settore di gestione aziendale / CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies

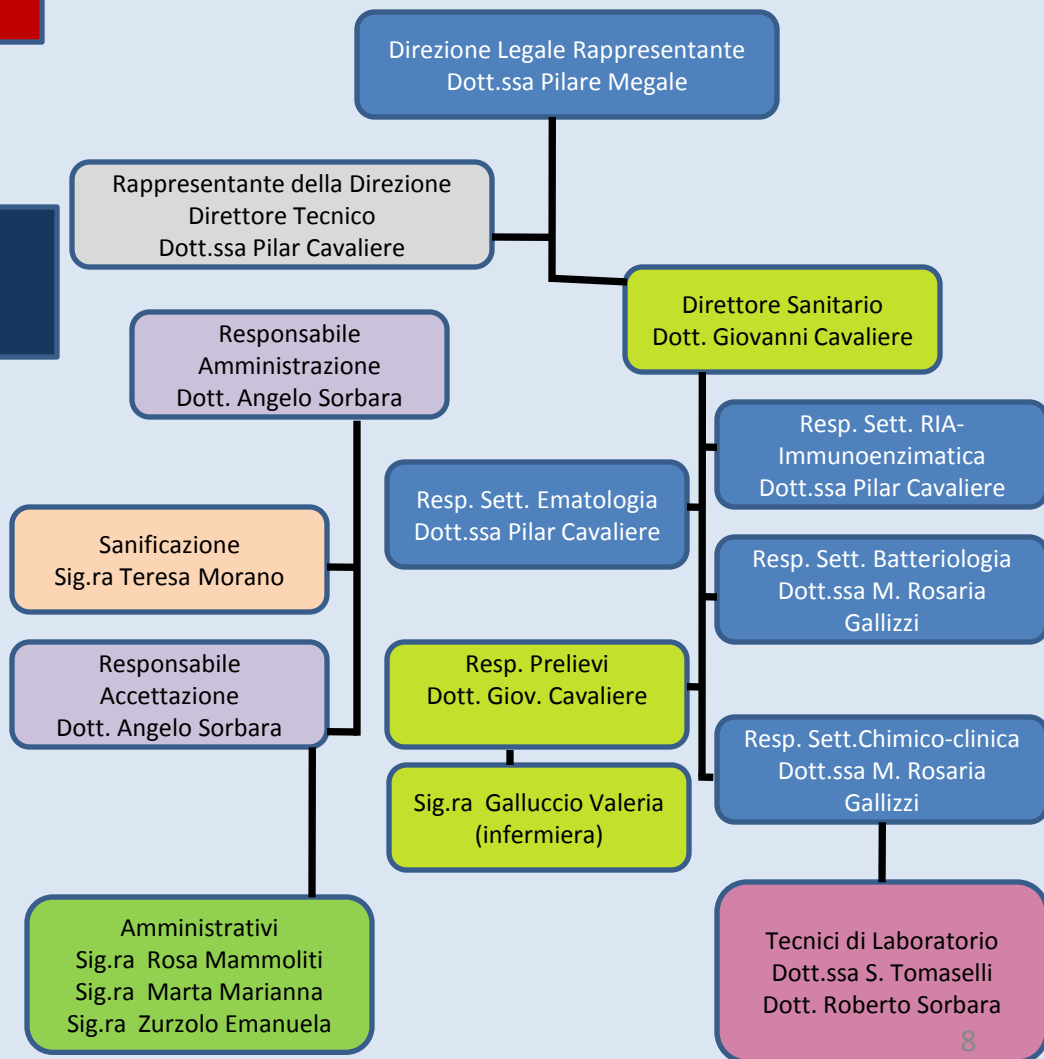


Organigramma

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021





Il Nostro Staff

I nostri Responsabili



**PILARE
MEGALE**
AMMINISTRATORE
UNICO



**GIOVANNI
CAVALIERE**
DIRETTORE
SANITARIO



**PILAR
CAVALIERE**
DIRETTORE
TECNICO



**ANGELO
SORBARA**
DIRETTORE
AMMINISTRATIVO

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021

Il laboratorio analisi



**ROSARIA
GALLIZZI**
BIOLOGA



**ROBERTO
SORBARA**
TECNICO DI
LABORATORIO



**SERAFINA
TOMASELLI**
TECNICO DI
LABORATORIO



**FABIOLA
CANNATÀ**
BIOLOGA



**ROSA
MAMMOLITI**
IMPIEGATA
AMMINISTRATIVA



**MARIANNA
MARTA**
IMPIEGATA
AMMINISTRATIVA



**VALERIA
GALLUCCIO**
INFERMIERA



**EMANUELA
ZURZOLO**
IMPIEGATA
AMMINISTRATIVA



**TERESA
MORANO**
AUSILIARIA



Modalità di accesso

Presso il Laboratorio Analisi Cliniche “Francesco Cavaliere”

è possibile accedere alle prestazioni sanitarie offerte nei seguenti modi:

1) su proposta del medico curante, di uno specialista, o 2) rivolgendosi direttamente alla Funzione Accettazione.

Per avere diritto all'esonazione dalla partecipazione alla spesa sanitaria, l'utente deve necessariamente presentare al momento dell'accettazione, l'impegnativa con le prestazioni richieste, e la tessera sanitaria.

- Nei casi in cui è previsto il pagamento del **Ticket Sanitario**, (ai sensi del DGR n° 247 del 05/05/2009, del DGR n°19 del 25/10/2010 e del DGR n° 37 del 06/05/2011) questo deve essere effettuato al momento dell'accettazione

Non è obbligatorio presentare l'impegnativa per gli utenti che effettuano gli esami a loro totale carico (non esenti), ai quali si richiede solo la tessera sanitaria.

Per conoscere le categorie che hanno diritto all'**esonazione dal ticket** si possono chiedere informazioni al personale dell'Accettazione. Gli esami a carico dell'utente sono stabiliti da leggi Nazionali e Regionali; per conoscere quali sono e i relativi costi, si può consultare “**il Prontuario degli Esami**” presso l'Accettazione.

In presenza di esami che il laboratorio non effettua direttamente, questi vengono inviati in Service presso Centri Specializzati ed Accreditati dal nostro Laboratorio. Al momento dell'accettazione il personale comunicherà al paziente la presenza di tali esami e l'attivazione del Service.

*IL PERSONALE DELLA STRUTTURA E' A COMPLETA DISPOSIZIONE
DELL'UTENZA PER ULTERIORI INFORMAZIONI*

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Tempistiche di accesso

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021

- **I Prelievi del sangue, la consegna delle urine e dei campioni biologici** si effettuano:
 - tra le ore 7.00 e le ore 12.00 dal lunedì al venerdì, ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00
 - I tempi di attesa per effettuare i prelievi variano da 5 a 15 minuti, in relazione al numero di persone che contemporaneamente accedono .
 - Il tempo medio per il ritiro degli esami può variare da 1 a 3 giorni dal momento del prelievo (salvo casi eccezionali puntualmente comunicati sempre in fase di accettazione), e la data del ritiro è comunque indicata nella Delega al Ritiro consegnata all'utente in fase di accettazione.
 - *Per conoscere i tempi di consegna di ogni singolo esame si può consultare l'elenco degli esami disponibile in accettazione*

I NOSTRI ORARI

	Dal Lunedì al Venerdì	Sabato
<u>Apertura</u>	7,00-12,30 / 15,30-18,00	8,00-12,00
<u>Prelievo</u>	7,00-12,00	8,00-12,00
<u>Consegna Referti</u>	7,00-12,30 / 15,30-18,00	8,00-12,00



Il Laboratorio Analisi

Presso il Laboratorio Analisi Cliniche “Francesco Cavaliere”

Ogni giorno vengono serviti mediamente 200 pazienti per un ammontare annuo di circa 400.000 test eseguiti. Personale altamente qualificato giornalmente si occupa dell'esecuzione dei processi analitici, Certificati da un Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, ponendo come **elemento centrale il paziente**, la sua soddisfazione e la sicurezza nella gestione dei dati personali.

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021

il Laboratorio è Accreditato con il S.S.N. (Cod. 126M6C) come Laboratorio Generale di Base con Settori Specializzati in:

- **Chimica – Clinica**
- **Tossicologia**
- **Microbiologia**
- **Sieroimmunologia**
- **Ematologia**

E' disponibile ai fini di una consultazione il **prontuario degli esami** in forma cartacea presso la funzione Accettazione , ed è altresì possibile ricercare sul nostro Sito Web www.analiscinichecavaliere.it l'**esame di Vostro interesse**, nella sezione Analisi Cliniche – Cerca il tipo di analisi, ed avere tutte le informazioni relative riguardanti :

- ✓ **Il tipo di campione** sul cui viene eseguito il test
- ✓ **la preparazione specifica del paziente** per l'esecuzione dell'esame
- ✓ **descrizione e motivi** per i quali si esegue il test richiesto,
- ✓ **correlazione** con altri esami.



Preventivi e ritiro referti

Il Laboratorio Analisi Cliniche “Francesco Cavaliere”

Fornisce **preventivi** sulla base delle richieste pervenute, sia ad utenti singoli che ad Aziende in ambito di Medicina del Lavoro.

Le richieste possono pervenire direttamente presso la funzione Accettazione, ma anche e soprattutto accedendo al sito www.analiscinichecavaliere.it e compilando apposita **richiesta di preventivo** ove è possibile allegare le richieste del Medico curante o dello Specialista.

Il **ritiro dei referti** che avviene a partire dalla data indicata nella ricevuta di ritiro, consegnata al paziente al momento dell'accettazione, può avvenire in forma tradizionale, cartacea, presentandosi in sede, **oppure on-line**, semplicemente comunicando al momento dell'accettazione l'indirizzo di posta elettronica, **attraverso il Sito Web**, comodamente da casa tramite P.C., Tablet o Smartphone,

Trattasi di un protocollo https (sicuro e crittografato) . Il ritiro On-Line consente di risparmiare tempo ed i costi degli spostamenti, di contribuire alla salvaguardia dell'ambiente ed inoltre permette di creare un archivio per i referti in formato elettronico facile da consultare in qualsiasi momento.

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Il Poliambulatorio

Il Laboratorio Analisi Cliniche “Francesco Cavaliere”

E' anche un centro Polispecialistico,

presso il Centro si effettuano **visite specialistiche ambulatoriali** avvalendosi della collaborazione di medici di provata esperienza e competenza.

Le Consulenze e le visite Specialistiche si effettuano previa prenotazione telefonando o recandosi presso la funzione accettazione, oppure accedendo al sito www.analiscinichecavaliere.it e compilando apposita richiesta di **prenotazione visita**. L'utente dopo la compilazione riceverà conferma attraverso un contatto telefonico o attraverso l'e-mail con l'indicazione della data e l'ora dell'esecuzione della prestazione richiesta. Sempre sul sito è possibile ricercare il tipo di visita che si desidera effettuare.

E' possibile richiedere visite per le **seguenti Branche**:

- Allergologia e Immunologia - Chirurgia Estetica - Chirurgia Generale
- Dietologia - Ecografia - Endocrinologia - Neurologia - Ortopedia
- Neuropsichiatria Infantile - Psicologia - Nefrologia – Proctologia
- Otorinolaringoiatria – Reumatologia - Urologia

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Tutela Privacy

Presso il Laboratorio Analisi C. “Francesco Cavaliere”

Nel rispetto della dignità della persona e della riservatezza, l'utente ha diritto alla **Segretezza dei dati** relativi al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi. Il personale tutto si adopera affinché ciò avvenga con la massima attenzione mettendo in atto le relative procedure predisposte. A tal fine, in fase di accettazione, l'utente viene invitato dal personale della struttura a prendere visione e sottoscrivere “**l'Informativa e Consenso al trattamento dei dati**”, che, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016, lo informa circa l'**Oggetto**, le **Modalità** e **Finalità** del trattamento riservato ai propri dati personali, circa la **Titolarità** del trattamento e dei **Diritti** che può esercitare nei confronti dello stesso, circa il **Periodo di conservazione** e su chi è il **Responsabile del trattamento** dei dati (D.P.O.)

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Qualità del Servizio

Il Laboratorio Analisi C. “Francesco Cavaliere”

ha un Sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9000, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dai propri Clienti. Ciò avviene mediante **questionari informativi**, redatti su carta o tramite sito Web, in forma anonima, che forniscono elementi per nuovi obiettivi di miglioramento. Per ogni processo identificato nella nostra struttura organizzativa sono stati individuati degli indicatori, che vengono costantemente monitorati al fine di poter fornire un quadro dell’andamento qualitativo delle attività del Laboratorio.

Può accadere che malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio, si verifichino episodi che determinano motivi di reclamo. Questi possono essere formalizzati mediante il documento “Reclamo Cliente” redatto dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, Dott.ssa Pilar Cavaliere, e firmato dal paziente. Ogni reclamo verrà accuratamente gestito nell’arco di 24 ore ed analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive.

Presso la funzione Accettazione è possibile visionare il Piano della Qualità redatto dal Laboratorio in cui vengono specificati gli obiettivi che l’organizzazione intende raggiungere e rivolti al miglioramento continuo della qualità del servizio.

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Standard di Qualità

Il Laboratorio Analisi C. “Francesco Cavaliere”

ha i seguenti standard di qualità:

- Tempi di attesa medi per effettuare il prelievo inferiori ai 10 minuti
- Una particolare attenzione verso le fasce più deboli (bambini, anziani, donne in gravidanza, invalidi), che grazie all'eliminazione delle code con categorie dedicate hanno una corsia preferenziale.
- Possibilità di refertare la maggior parte degli esami in giornata
- C.Q.I. inferiori alla 2 D.S. per tutti gli analiti.

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021



Diritti e Doveri dell'Utente

Presso il Laboratorio Analisi C. "Francesco Cavaliere"

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021

L'Utente ha i seguenti **Diritti**:

- Diritto alla Tutela della Privacy ed alla riservatezza dei dati forniti
- Diritto ad essere avvisato tempestivamente in presenza di ogni variazione circa la possibilità ed i tempi di esecuzione delle prestazioni richieste.
- Diritto a richiedere un accesso prioritario in caso di Gravidanza o di Disabilità e Patologie gravi.

L'Utente ha i seguenti **Doveri**:

- Gli utenti devono tenere comportamenti consoni e rispettosi di altri utenti e del Personale in servizio.
- Fornire i documenti richiesti, ed altri dati personali utili a rintracciare l'utente ed a favorire al meglio l'esecuzione delle prestazioni richieste.
- E' vietato fumare all'interno della struttura



La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021

Riferimenti Legislativi

Normative Comunitarie

- Regolamento UE n. 679/2016
- UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità)

Leggi Nazionali

- D.Lgs 81/2008 (Sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro)
- DL 502/92 (Accredитamento delle strutture sanitarie)
- DPCM 19/05/1995 (Carta dei Servizi)
- DM 09/12/2015 (Condizioni di derogabilità ed indicazioni di appropriatezza del Sistema Sanitario Nazionale)
- DPCM 12/01/2017 (definiz. ed agg. Dei Livelli Essenziali di Assistenza)

Leggi Regionali

- Delibera Giunta Regionale n. 273 del 10/07/2008.
(**Accreditamento delle strutture pubbliche e private**).
- Legge regionale n. 11 del 02/05/2001.
(**Gestione ed organizzazione dei servizi sanitari ed assistenziali in conformità alle norme della serie UNI EN ISO 9000**).
- Decreto del Commissario ad acta n. 112 del 02/11/2016
(**Riorganizzazione rete dei laboratori**)
- Legge regionale n. 24 del 18/07/2008
(**Norme in materia di autorizzazioni, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private**).



Allegati

Elenco allegati alla Carta dei Servizi

La Carta

dei Servizi

Mod. 02 03 Rev 1 del 15/10/2019 Agg. Del 05/07/2021

- **Celiachia** (Rev 0 del 05/01/2018)
- **Intolleranze alimentari** (Rev 0 del 05/01/2018)
- **Helicobacter pylori** (Rev 0 del 05/01/2018)
- **Intolleranza al lattosio** (Rev 0 del 05/01/2018)
- **Allegato alla carta dei servizi** (Rev 0 del 05/01/2018)
- **Epatite C** (Rev 0 del 05/01/2018)