

**CARTA**

**DEI**

**SERVIZI**

REVISIONE	0	1	2	3	4	5
Data	<b>27.10.2009</b>	<b>28.11.2011</b>	<b>08.02.2018</b>	<b>10.01.2019</b>	<b>19.11.2020</b>	
Ente emittente	Laboratorio Analisi "Dott. Michele ETTORRE s.r.l."					
Firma emittente						
Verifica RAQ						
Approvazione AMM						

Dr. Michele ETTORRE Biologo Nutrizionista – Specialista in Scienza dell’Alimentazione e Patologia Generale  
 Perfezionato in Nutrizione Umana e Igiene degli Alimenti  
 STATTE – TA Via Carso, 27 – Tel.099/4744703 – 4740085 Fax 099/4740084  
 E-mail: [ettore.michele@libero.it](mailto:ettore.michele@libero.it) – [michele.ettore@pec.enpab.it](mailto:michele.ettore@pec.enpab.it) – sito web : [www.studioettore.com](http://www.studioettore.com)

## PRINCIPI GENERALI

La presente “Carta dei Servizi” costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” 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 di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” e con essa il Laboratorio si impegna 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 esigerne l’osservanza.

La Carta dei Servizi è uno strumento per:

- *avvicinare gli utenti al Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”;*
- *partecipare agli utenti le attività del Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”;*
- *tutelare gli utenti da eventuali inadempienze del Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” ;*
- *garantire la qualità dei servizi;*

La Carta dei Servizi contiene:

- *gli standard di qualità dei servizi;*
- *l’impegno a migliorare continuamente la qualità del servizio;*
- *l’individuazione degli strumenti di tutela dell’utente;*
- *la definizione dei tempi di validità e dei modi di pubblicità della Carta stessa.*

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”):

**uguaglianza:** il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell’offerta dei servizi agli utenti e a rimuovere eventuali inefficienze;

**continuità:** il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” 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 interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore;

**partecipazione:** il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”, 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 di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”, persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficacia ed efficienza alla propria attività.

## STANDARD DI QUALITÀ

Nella Carta dei Servizi sono riportati gli standard di qualità relativi ai fattori di:

- **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 Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” a fare meglio.

Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”, infatti, consapevole del fatto che ascoltare il cittadino, 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 istituendo il Servizio Assistenza con un proprio Responsabile designato.

- **Affidabilità, Tempestività, Trasparenza e Flessibilità**

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare *la qualità sostanziale* del servizio e un impegno per il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta parti specifiche dei propri documenti tecnici: il Registro delle Prestazioni, la Guida agli esami di laboratorio e le Procedure Diagnostiche.

## **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” considera obiettivo primario il conseguimento di una *qualità ottimale* del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi.

Per continuare a perseguire questo obiettivo il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” si è dotato di un Sistema di Qualità rispondente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001 che ha come caratteristiche:

- il coinvolgimento di tutto il personale,
- la piena collaborazione con i medici,
- la garanzia di identificazione dei campioni biologici in tutte le fasi del processo
- **le verifiche esterne della qualità** , da parte di un Ente di Certificazione
- **controllo di qualità’ interno ed esterno (V.E.Q.)**

## **POLITICA DELLA QUALITA’**

**Il Laboratorio Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” pone come obiettivo prioritario della sua politica il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela attraverso la qualità delle prestazioni rese.**

La Politica della qualità del Laboratorio presuppone:

- ⇒ impegno in modo diretto, continuo e permanente della Direzione Aziendale del Laboratorio nella gestione del Sistema Qualità;
- ⇒ coinvolgimento pieno e consapevole del personale del Laboratorio, a tutti i livelli, nell’attuazione del Sistema Qualità;
- ⇒ rapporto con i medici improntato alla massima collaborazione, al fine di valutare correttamente le esigenze diagnostiche e potervi rispondere tempestivamente ed in maniera sempre soddisfacente;

- ⇒ mantenimento di un rapporto di stretta collaborazione con i fornitori, per il miglioramento della Qualità, nella scelta dei kits diagnostici e delle apparecchiature;
- ⇒ consapevolezza del ruolo preminente delle risorse umane, particolare attenzione è dedicata alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale;
- ⇒ rapporto con i pazienti/utenti realizzato attraverso comportamenti volti alla comprensione delle esigenze manifestate ed alla puntualità nel rispetto degli impegni assunti in termini di prestazioni e di consegna dei referti;
- ⇒ rispetto dell'ambiente e garanzia di sicurezza sul lavoro attraverso l'osservanza delle leggi e normative cogenti in materia
- ⇒ azioni di miglioramento continuo di prodotti, processi, servizi, organizzazione e documenti.

e si pone i seguenti obiettivi :

**1. Implementare e migliorare il proprio Sistema Qualità in conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001 –2015.**

**2. Prestare sempre maggiore attenzione al paziente attraverso:**

- aumento della tempestività delle prestazioni e delle risposte
- garanzia sulla riproducibilità delle prestazioni
- personale professionalmente preparato e aggiornato
- controllo dei fornitori di prodotti e servizi
- cura nella scelta e valutazione di metodiche, strumentazione e kits
- assistenza su prelievi e interpretazione dei dati analitici
- collaborazione con i medici al fine di valutare correttamente le loro esigenze diagnostiche
- ampliamento della gamma di prestazioni fornite per soddisfare le varie tipologie di clienti
- accuratezza e precisione dei dati analitici
- prelievo a domicilio per i pazienti che ne fanno richiesta, impossibilitati a recarsi in Laboratorio

**3. Dare un'immagine aziendale di efficienza e professionalità:**

- all'esterno attraverso il miglioramento del rapporto con gli utenti diffondendo la cultura della qualità, monitorando il loro livello di soddisfazione, mostrando flessibilità sempre più avanzata nella gestione delle loro richieste di assistenza e dei loro reclami
- all'interno attraverso la sensibilizzazione del personale alla qualità, la creazione di un clima interpersonale votato alla massima collaborazione tra tutti gli operatori tramite lo sviluppo di capacità e volontà di dialogo, coinvolgimento di tutti, partecipazione agli obiettivi aziendali

**4. Ottimizzare l'uso delle risorse umane e strumentali** favorendo in un caso la partecipazione a corsi di formazione, convegni, congressi, abbonamenti a riviste specializzate, nell'altro l'utilizzo, per quanto possibile, di tecnologie più avanzate sia in produzione sia nella gestione aziendale (rete informatica, acquisizione di nuove apparecchiature)

**TUTELA DEGLI UTENTI**

Per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella Carta dei Servizi, gli utenti possono presentare reclamo richiedendo alla segreteria l'apposita **“scheda reclamo”**.

Il reclamo, presentato al Responsabile Assicurazione Qualità del laboratorio, ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Si ritiene quale **minimo accettabile** per decidere di intraprendere azioni correttive il **20%** dei totali questionari che hanno indicato modifiche o risposte “insufficienti” per un dato quesito o reclamo posto al cliente. Tali azioni o risposte vengono intraprese entro **30 giorni** dalla data del quesito o del reclamo posto dal cliente stesso.

Il Responsabile Assicurazione Qualità effettua rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi e, in presenza di eventuali rilevanti inadempienze, assume le iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta.

Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso la sede del Laboratorio verranno periodicamente messi a disposizione questionari che consentiranno agli utenti di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

A tale proposito, annualmente elabora statistiche di “**customer satisfaction**” derivanti dall'elaborazione di appositi questionari di gradimento somministrati agli utenti, dove è possibile verificare la valutazione che il cliente esprime sui servizi offerti dal Laboratorio di Analisi “**Dott. Michele ETTORRE s.r.l.**”. Le statistiche di gradimento sono affisse in bacheca, a disposizione dell'utente

## **PRESENTAZIONE**

Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” ha iniziato la sua attività nel 1986 come Centro di Dietologia e Dietetica Applicata (*CENTRO DI NUTRIZIONE APPLICATA*), diretto dal Dottor Michele ETTORRE, attività tuttora svolta nei locali adiacenti al Laboratorio. Successivamente, nel 1994, è sorto, come ditta individuale, presso l'attuale sede, il Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologiche operando in regime privatistico. Nel 1998 poi, il Centro si è ulteriormente dotato di Laboratorio di Igiene degli alimenti svolgendo attività nell'ambito dell'Autocontrollo degli stessi secondo il sistema HACCP, dismesso tuttavia, il 30 luglio 2015. In seguito, nel dicembre 2003, il Laboratorio di Analisi ha cambiato forma giuridica trasformandosi in Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologiche CNA (*CENTRO DI NUTRIZIONE APPLICATA*) “**Dott. Michele ETTORRE s.r.l.**”. Con determina n° 70 del 10.04.2006 si è avuto l'**Accreditamento Istituzionale** con il SSN, cod. regionale n° 929387, e a partire da ottobre dello stesso anno ha iniziato la sua attività in regime di tale accreditamento.

Da marzo 2011 ha ampliato la propria struttura con l'acquisizione di nuovi locali contigui ai precedenti con annessa sala riunioni.

Il 22 gennaio 2016 il Laboratorio ha ottenuto l'autorizzazione per il settore specialistico in **Genetica Medica**, mentre il 6 febbraio 2018 quello di **Biochimica Clinica e Tossicologia**. Per entrambi i settori si è avuto poi l'accreditamento istituzionale il 20 ottobre 2020 con determina della Regione Puglia n. 270. Sempre con la stessa determina si è avuto l'accreditamento istituzionale per **Microbiologia e Virologia**, già precedentemente accreditata però come Microbiologia e sieroinmunologia. Si è trattato quindi di un cambio di denominazione.

Con la Determina n. 205 del 3/09/2020 si è avuto, invece l'accreditamento istituzionale per il settore **X-PLUS** ed infine, il 24 agosto 2020, si è avuto l'inserimento nella **Rete Regionale Laboratori COVID-2** che ci consente di effettuare Tamponi Molecolari per la determinazione dell'RNA mediante metodica PCR.

A tal proposito sono stati momentaneamente destinati all'area Covid, i locali del Centro di Nutrizione Applicata attigui a quelli del Laboratorio.

Il Laboratorio svolge la sua attività nel centro della Città di Statte-TA, in via Carso n. 27, in posizione centrale, in prossimità della Chiesa Madre "Madonna del Rosario" con accesso dal piano strada che lo rende accessibile ai disabili ed agli anziani.

Oggi la struttura è in grado di offrire ad una utenza sempre più esigente e stimolante un servizio più completo e qualificato grazie all'acquisto di strumenti di ultima generazione, oltre a garantire un continuo controllo di qualità ed una refertazione veloce e puntuale, condizione indispensabile per il medico di base per una diagnosi precoce.

## **ORGANIZZAZIONE**

La sede del Laboratorio di Analisi "Dott. Michele ETTORRE s.r.l." è strutturata con i seguenti ambienti:

- Sala di attesa con Accettazione
- Servizi igienici per gli utenti
- Sala prelievi
- Direzione
- Sezione smistamento prelievi
- Sezione Ematologia
- Sezione Urine-Coagulazione
- Sezione Microbiologia e Biologia Molecolare
- Sezione Immunologia
- Sezione Chimica-Clinica
- Sezione Allergologia
- Sezione Genetica Medica-Citologia
- Sezione Biochimica Clinica e Tossicologia
- Sezione X-PLUS – Zona Estrazione
- Sezione X-PLUS – Zona Amplificazione
- Sala lavaggio vetreria
- Servizi igienici per il personale
- Locale deposito Rifiuti
- Locale deposito materiali
- Archivio
- Sala riunioni

I settori tecnici sono:

- Chimica – Clinica (compresi urine, coagulazione e allergologia)
- Ematologia
- Microbiologia
- Immunologia
- Microscopia
- Genetica Medica
- Biochimica Clinica e Tossicologia
- X-PLUS (Biologia Molecolare)

Adiacenti a detti locali e con ingresso separato, vi sono i locali destinati alle altre attività dello studio (oggi adibiti temporaneamente ad Area COVID). Essi consistono in :

- Ambulatorio per consulenze varie
- Sala di attesa
- Servizi igienici per gli utenti

L'organico del Laboratorio comprende personale qualificato per ogni settore di competenza, e precisamente:

- nr. 5 Biologi
- nr. 1 Chimico
- nr. 4 Infermieri
- nr. 1 Tecnico di laboratorio
- nr. 2 Amministrativi
- nr. 1 Ausiliario

Tutte le attività sono regolate da documenti tecnici che permettono la pianificazione di tutte le fasi del ciclo lavorativo, costituiti da: *Registro delle prestazioni*, *Guida agli esami di Laboratorio* e dalle *Procedure diagnostiche*.

La Direzione Aziendale assicura sempre la sua presenza operativa in laboratorio nelle persone della titolare dott. Michele ETTORE, biologo specialista in Patologia Generale ed in Scienza dell'Alimentazione, che personalmente è impegnato ad assicurare il buon funzionamento di ogni settore.

Nel 2003 la Direzione Aziendale ha deciso di introdurre nella propria Azienda il Sistema Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 (\*), la cui implementazione è avvenuta in data 17.12.2003 con certificato n° 10011/03/S rilasciato da IQNET-CISQ/RINA, con l'obiettivo di rendere ufficialmente pubblica alla propria clientela la qualità dei servizi offerti, già da tempo apprezzati dagli stessi utenti.

## **ATTIVITÀ**

Il Laboratorio di Analisi "Dott. Michele ETTORE s.r.l." eroga i seguenti servizi:

- 1) Prestazioni di Laboratorio Chimico-Cliniche e Microbiologiche, Allergologiche, Genetiche, Tossicologiche e Biologia Molecolare.

**Altri servizi attualmente e momentaneamente svolti presso la sede del Laboratorio sono i seguenti:**

- 2) Dietologia e Dietetica Applicata
- 3) Consulenze con professionisti vari (endocrinologo, gastroenterologo, cardiologo, ecografista, ecc...)
- 4) L'assistenza ai clienti nei modi e nei tempi stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

**(\* Si precisa che il campo di applicazione della certificazione UNI EN ISO 9001:2015, è riferito soltanto all'attività di Laboratorio di Analisi chimico-cliniche e microbiologiche.**

### ***1) PRESTAZIONI DI LABORATORIO***

Gli esami eseguiti sono, generalmente, quelli riportati nel ‘Registro delle Prestazioni’, in visione a richiesta dell’utente, ove vengono specificati anche i prezzi, il metodo utilizzato, il tipo di campione e prelievo necessari, i tempi di consegna, nonché gli esami eseguiti in “Service”.

Il Laboratorio è disponibile a valutare la possibilità di effettuare esami non previsti nel ‘Registro delle Prestazioni’, anche altamente specialistici, qualora il Medico richiedente ne individui la necessità per il proprio assistito.

### ***2) DIETOLOGIA E DIETETICA APLICATA (COME CENTRO DI NUTRIZIONE APLICATA)***

Il *Centro di Nutrizione Applicata* esegue indagini sull’Accertamento dello Stato Nutrizionale mediante ANTROPOMETRIA, IMPEDENZOMETRIA, PLICOMETRIA, CALORIMETRIA INDIRETTA, ADIPOMETRIA.

Esegue altresì, indagini per la valutazione del RISCHIO CARDIOVASCOLARE E DELL’INVECCHIAMENTO.

Provvede all’elaborazione di APPORTI NUTRIZIONALI in condizioni Fisio-Patologiche diverse per singoli individui e per comunità (Mense aziendali, scolastiche, ristorazione collettiva in genere). Le tariffe, non presenti nel Registro delle Prestazioni, e le modalità di esecuzione delle suddette attività, vengono stabilite caso per caso.

### ***3) CONSULENZE CON PROFESSIONISTI VARI***

### ***4) CONTROLLO ED AUTOCONTROLLO DEGLI ALIMENTI SECONDO IL SISTEMA HACCP (COME CENTRO DI NUTRIZIONE APLICATA)***

Il *Centro di Nutrizione Applicata* ha stipulato *opportuna convenzione* con il laboratorio agroalimentare “*ECOALIMENTA*” di Potenza, per lo svolgimento di indagini chimico-fisiche e microbiologiche sui prodotti alimentari secondo procedure previste dall’Istituto Superiore di Sanità applicando tariffe diverse e peraltro non presenti nel registro delle prestazioni, stabilite ad ogni preventivo eventualmente richiesto dalle aziende che operano nel settore agroalimentare.

Il *Centro* elabora altresì “Manuali HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)” e di “BUONA PRASSI IGIENICA” in ottemperanza ai Regolamenti CE 852-853/2004.

Organizza, infine, Corsi di Formazione e di Aggiornamento in materia di Igiene Alimentare e di Controllo ed Autocontrollo degli stessi (HACCP) ai sensi dei Regolamenti CE 852-853/2004.

### ***5) ASSISTENZA***

L’assistenza è il supporto tecnico che il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”. assicura, tramite il Responsabile Assistenza Clienti, ai propri clienti (direttamente o tramite il medico) e consiste in:

- A assistenza sulla raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici
- B assistenza sui referti
- C prelievi a domicilio
- D consegna referti a domicilio

A) Assistenza sul preventivo di spesa, sulla preparazione al prelievo, sulle modalità di prelievo, raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici.

Questo tipo di assistenza viene reso possibile attraverso le informazioni contenute in documenti tecnici che costituiscono parte integrante della presente Carta dei Servizi: il Registro delle Prestazioni, la Guida agli esami di laboratorio e le Procedure Diagnostiche.

B) L'assistenza sui referti si basa su due attività principali:

### **Diffusione di dati e informazioni tecniche**

Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” tramite il Servizio assistenza fornisce ai clienti, che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti relativamente a:

- metodi impiegati per l'esecuzione delle analisi
- valori di riferimento
- possibili interferenze e riproducibilità dei dati

**Il Servizio Assistenza clienti non esprime giudizi diagnostici perché di esclusiva pertinenza del Medico richiedente.**

**La direzione si riserva tuttavia, di contattare, od essere contattata dal medico richiedente per eventuali chiarimenti circa gli esami da lui prescritti restando altresì a sua disposizione per qualsiasi ulteriore richiesta**

### **Gestione e risoluzione delle contestazioni**

Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”. assicura, mediante l'utilizzo di apposite “schede di gestione reclami”, la presa in considerazione di ogni contestazione valutandone la legittimità e proponendone le risoluzioni che saranno comunicate alla propria clientela.

### **C) Prelievi a domicilio**

**Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”, su richiesta dei clienti, è in grado di assicurare, mettendo a disposizione Professionisti abilitati, un servizio di prelievi a domicilio previo accordi da prendere con il servizio assistenza o direttamente con il servizio Prelievi recandosi o telefonando presso la sede del Centro.**

### **D) Consegna referti a domicilio**

**Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”, su richiesta dei clienti, effettua consegna referti a domicilio, in osservanza sempre del Regolamento UE (GDPR) 679/16 sulla privacy**

**Tale servizio è gratuito per i diversamente abili.**

### **E) Referti online**

**Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”, su richiesta dei clienti e previo suo consenso, effettua consegna referti online, in osservanza sempre del Regolamento UE (GDPR) 679/16 sulla privacy, con assegnazione al paziente del proprio username e della propria password con cui accedere al sito [www.studioettore.com](http://www.studioettore.com) per la relativa stampa.**

## **MODALITA' DI ACCESSO**

I pazienti possono accedere ai servizi erogati dal Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.”. nei seguenti modi:

### Prestazioni di laboratorio

Direttamente presso la sede del Laboratorio in via Carso n° 27, o telefonicamente per richiedere assistenza di prelievo a domicilio muniti di:

- Richiesta d’esame del medico curante o specialista su ricettario regionale
- Richiesta d’esame medica o specialistica
- Richiesta diretta dei pazienti

### Assistenza

- L’Assistenza può essere richiesta direttamente presso la sede del Laboratorio o telefonicamente (esclusa l’assistenza sui referti) negli orari di Segreteria. In osservanza del Regolamento UE (GDPR) 679/16 sulla privacy tale richiesta deve essere inoltrata direttamente dal paziente o in alternativa solo tramite il medico.

## ***ORARIO PRELIEVI E RITIRO REFERTI***

Il Laboratorio di Analisi “Dott. Michele ETTORRE s.r.l.” è aperto al pubblico tutti i giorni, con il seguente orario:

GIORNO DELLA SETTIMANA	O R A R I O	
	PRELIEVI	RITIRO REFERTI E SERVIZIO SEGRETERIA
LUNEDI'	7.30-9.30	10.00-12.00 17.30-19.30
MARTEDI'	7.30-9.30	
MERCOLEDI'	7.30-9.30	11.00-12.00 17.30-19.30
GIOVEDI'	7.30-9.30	
VENERDI'	7.30-9.30	11.00-12.00 17.30-19.30
SABATO	7.30-9.30	10,00-12,00

In osservanza del Regolamento UE (GDPR) 679/16 sulla privacy, i referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione della ricevuta rilasciata all'atto del prelievo; in caso di richiesta specifica i referti possono anche essere spediti per posta, normale o elettronica, o trasmessi via fax previa firma di autorizzazione acquisita dal Servizio Segreteria all'atto del prelievo.

## **SERVICE**

L'esperienza maturata negli anni nei settori appresso specificati ci permette di erogare servizi di diagnostica di laboratorio per conto di altre strutture che facciano pervenire i vari materiali biologici prelevati, conservati e trasportati secondo modalità dettate dal Laboratorio di Analisi "Dott. Michele ETTORRE s.r.l."

## **LABORATORI ESTERNI DI RIFERIMENTO**

Il Laboratorio di Analisi "Dott. Michele ETTORRE s.r.l." si avvale di un Laboratorio esterno di riferimento per l'esecuzione di esami non eseguibili presso di esso.

Tale Laboratorio è il seguente :

Laboratorio PIGNATELLI sito a Lecce in Via Martiri d'Otranto, 2 – Tel. 0832/243416-17-18-19

Gli esami eseguibili presso questo Laboratorio sono riscontrabili consultando il Registro delle Prestazioni.

## **VALIDITÀ**

La presente Carta dei Servizi è valida fino al 31.12.2025; essa potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo.

## **PUBBLICIZZAZIONE**

Il Laboratorio di Analisi "Dott. Michele ETTORRE s.r.l." metterà a disposizione degli utenti, qualora ne facciano richiesta presso il Servizio Assistenza, la Carta dei Servizi o parti di essa (Principi Generali, Guida agli esami o ad un singolo esame, il Registro delle prestazioni) rendendone pubblica la disponibilità mediante avviso.



# ***ALLEGATI***

# Linee Guida per un Corretto Prelievo

**Ci sono abitudini e comportamenti che influiscono sugli esami del sangue...**

**Importante:**

**Le persone sottoposte a terapia (ad esempio con medicinali per il cuore, il diabete, l'artrosi, l'ansia e la depressione ecc.), devono seguire le indicazioni del proprio Medico.**

## **Gli esami di laboratorio vanno eseguiti preferibilmente a digiuno**

Questo e' strettamente necessario per la determinazione di alcuni esami in particolare: la glicemia, colesterolo e trigliceridi, la sideremia, l'acido folico e la vitamina B12, l'insulina, gli acidi biliari, anticorpi in genere, il PSA.

L'eccessivo digiuno, oltre le 24 ore, e' anche da evitare per la conseguente diminuzione della glicemia ed aumento della bilirubina.

Alcuni esami particolari, come la raccolta delle feci, il dosaggio della 5-idrossitriptamina, etc. etc., richiedono diete specifiche

L'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ad esempio: un'abbondante cena a base di cibi grassi la sera prima del prelievo, può aumentare sensibilmente la concentrazione dei trigliceridi.

D'altra parte anche un digiuno prolungato altera la concentrazione di molte sostanze. E' quindi consigliabile, in linea generale, consumare una normale cena la sera prima del prelievo ed astenersi in seguito dal consumare altri cibi e bevande.

## **Comportamenti da adottare prima del prelievo :**

### **Fino alla sera del giorno precedente (a circa 10 ore dal prelievo) :**

È consentito alimentarsi come di consueto. E' consentito bere latte o altre bevande, con esclusione di quelle contenenti alcol (max. una bottiglia di birra nell'intera giornata). E' inoltre consigliato non assumere bevande contenenti caffeina.

### **Dalla sera del giorno precedente a 3 ore dal prelievo :**

Evitare di mangiare e fumare. Durante la notte potete bere un bicchiere di acqua.

### **Nelle 3 ore precedenti il prelievo:**

Non mangiare, bere e fumare. È poi importante:

- a) limitare l'attività fisica (anche recandosi al laboratorio: mai correre, non utilizzare la bicicletta, non camminare oltre i 500 metri)
- b) evitare le situazioni stress (es.: guidare a lungo nel traffico, arrabbiarsi, ecc.)
- c) evitare d'inalare vapori di solventi (es.: benzina, trielina, alcol, ecc. smacchiando, pulendo, verniciando, ecc.).

### **Nei 15 minuti precedenti il prelievo:**

È bene sedersi e rilassarsi. Questo breve periodo di attesa è molto importante per stabilizzare la circolazione del sangue e la concentrazione delle sostanze in esso presenti.

## **Comportamenti da adottare dopo il prelievo :**

Fate una buona colazione.

**I pazienti che devono ripetere il prelievo nel pomeriggio ( es: glicemia post - prandiale ) seguano scrupolosamente le indicazioni del Laboratorio.**

## **FATTORI CHE POSSONO INTERFERIRE SUGLI ESAMI DEL SANGUE**

### **Alcool**

L'assunzione di alcool provoca alterazioni transitorie e/o croniche di molte sostanze.

Ad esempio entro 2-4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcool si registra una diminuzione del glucosio nel sangue (glicemia). Se l'ingestione di alcool è massiccia ed abituale la concentrazione di molte sostanze viene permanentemente alterata segnalando così le patologie legate all'alcolismo cronico.

È quindi più che opportuno limitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo o, ancor meglio, astenersene completamente.

### **Caffeina**

L'effetto della caffeina sulla concentrazione delle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro, anche se il sospetto d'interazione è molto consistente. E quindi logico non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo (ricordate che non solo il caffè fa parte di questa categoria, ma anche il tè e molte bibite a base di cola).

### **Attività fisica**

L'attività fisica anche modesta: camminare, correre, andare in bicicletta provoca, in generale, un "passaggio" dell'acqua presente nel sangue verso i muscoli. Ciò fa aumentare la concentrazione

sanguigna di molte sostanze. I meccanismi coinvolti sono molto complessi e non possono essere riassunti in breve: la cosa importante, ai fini del prelievo, è non arrivare al laboratorio dopo aver camminato, corso o pedalato per lunghi tratti.

### **Ansia - stress**

La tensione che si accumula guidando nel traffico, lo stress conseguente ad una arrabbiatura mattutina o l'ansia che, a volte, precede il prelievo, sono tutti fenomeni che possono alterare.

### **Fumo**

Come per l'alcol anche il fumo provoca sia alterazioni transitorie, sia alterazioni croniche. Dopo un'ora dall'aver fumato da 1 a 5 sigarette si registra l'aumentata concentrazione degli acidi grassi, del glicerolo libero, dell'aldosterone, del cortisolo ecc.. L'importanza di tali variazioni dipende anche dall'età, dal sesso e dal tipo di fumo (sigarette, pipa, sigari).

**È bene astenersi dal fumare almeno dalla sera del giorno precedente il prelievo.**

### **Influenza dell'età**

Nei primi mesi di vita si hanno modifiche profonde nei valori normali degli esami. Inoltre è opportuno valutare se si è in presenza di bambini prematuri, a termine o se nella prima settimana di vita (vedi valori della bilirubina e dell'emocromo).

Nell'anziano molti valori di laboratorio tendono a modificarsi

È facile riscontrare un aumento del colesterolo e dei trigliceridi, della ferritina, del CEA, del PAP, del PSA

### **Ciclo mestruale e gravidanza**

Le condizioni fisiologiche legate ai diversi momenti del ciclo mestruale e alla gravidanza producono sensibili variazioni nella concentrazione sanguigna di molte sostanze. Avvisate sempre il laboratorio del vostro eventuale stato di gravidanza e, soprattutto se dovete eseguire dosaggi ormonali, comunicate la data delle ultime mestruazioni.

### **Farmaci**

Se state seguendo una qualsiasi terapia o se avete assunto un qualsiasi farmaco nelle 24 ore precedenti il prelievo comunicatelo al laboratorio.

## **ALTRI SUGGERIMENTI SULLA PREPARAZIONE AL PRELIEVO**

**– L'ora più indicata per il prelievo è il mattino, quando l'utente è a digiuno e riposato;**

- E' preferibile che l'utente si presenti il giorno prima del prelievo affinché sia idoneamente preparato e informato;**
  - Il laboratorio, per motivi di sicurezza, distribuisce gratuitamente materiale monouso per la raccolta delle urine e delle feci;**
  - Per la determinazione di alcuni tests (sangue occulto, renina, idrossiprolinuria, test di Nordin) , il Laboratorio mette a disposizione una guida per l'alimentazione da seguire per essi;**
  - Il Laboratorio mette a disposizione dell'utente il proprio servizio cortesia durante tutto l'orario di apertura dello stesso.**
-