



**LA.RI.T. soc. cons. a r. l.**

Via Villa Rosina 31F-33F 91100 Trapani

Tel/Fax 0923.559470 – Fax 0923.578452

P.IVA 02404260818

E-mail: larittp@libero.it

---

## **Carta dei Servizi**

*REV 16 DEL 06 DICEMBRE 2023*

### **Punti di Accesso**

Centro Ricerche Mediche Cangemi & Ditta S.r.l.

Centro Bioanalitico Gerardi

Laboratorio Analisi Luparello S.r.l.

Laboratorio Analisi Cliniche Clinilab S.r.l.

Laboratorio Analisi Cliniche Dott. G. Sicomo S.r.l.

## **Significato e Funzione**

La “Carta dei Servizi” della LA.RI.T. soc. cons. a r. l. (di seguito LARIT) è essenzialmente rivolta a facilitare ai Clienti-Utenti l’utilizzo dei servizi offerti. Essa, inoltre, può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro Qualità.

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi del Consorzio LARIT sono:

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità. LARIT, inoltre, si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i “Punti di accesso”.

### **Continuità**

L’erogazione del servizio, nell’osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito e stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell’azienda.

In ogni caso, l’azienda si impegna ad adottare, tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio ed ad arrecare ai “Punti di accesso” e agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

L’Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

### **Partecipazione**

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l’accesso delle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall’Utente, sulla Qualità del servizio fruito.

### **Efficienza ed Efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e professionale, rispondenti alle aspettative della Clientela.

## INDICE

Sez. I PRESENTAZIONE	4
Chi siamo	4
La struttura	5
Informazioni per i Clienti-Utenti	6
Sezione II - STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI FORNITI	8
LA NOSTRA POLITICA DELLA QUALITÀ:	8
LE NOSTRE PRESTAZIONI	11
Il Laboratorio analisi centralizzato	11
La consegna dei referti	12
TEMPESTIVITÀ' DELLE PRESTAZIONI - Tempi di consegna referti	12
Sezione III - STANDARDS DI QUALITÀ – Meccanismi di tutela e verifica	14
IMPEGNI, PROGRAMMI	14
GESTIONE DEI RECLAMI	18
Sezione IV - Informazioni utili per l'accesso al laboratorio.	16
DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'ATTO DELL'ACCETTAZIONE	16
PREPARAZIONE PER GLI ESAMI DI LABORATORIO	16

## Sez. I PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi del Consorzio LARIT conferma l'impegno delle strutture associate a promuovere le relazioni con la collettività ispirate sulla fiducia, la collaborazione e la trasparenza. Con questo documento intendiamo rinnovare il nostro impegno a servire il cittadino nella tutela della salute.

In questi anni, l'obiettivo della centralità del Cliente rispetto al servizio erogato è stato da stimolo nella ricerca di nuove modalità e occasioni di assistenza.

La presente Carta dei Servizi, inoltre, ha anche la finalità di migliorare il rapporto tra i "Punti di accesso" e la struttura centralizzata.

Adottando la Carta dei servizi LARIT si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i "Punti di accesso", che saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dall'azienda.

La Carta è il nostro Patto di Qualità; consente al cittadino di conoscere i servizi offerti, al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento.

Ci auguriamo che il nostro servizio sia gradito ed utile alla collettività.

Massimo Ditta  
*Il presidente del C.d.A.*

Giovanna Martinez  
*Direttore Tecnico*

### **Chi siamo**

Il Consorzio "LA.RI.T." (Laboratori Riuniti Trapanesi) nasce nel 2010 dall'aggregazione di cinque laboratori di analisi cliniche accreditati presso il SSN ed operanti da diversi anni nel territorio di Trapani. L'aggregazione è sorta per ottimizzare le prestazioni offerte ai pazienti, per elevare il livello operativo della struttura grazie alla possibilità di investire in nuove tecnologie e, nello stesso tempo, per continuare ad offrire un servizio capillare nei laboratori consorziati trasformati in "Punti di accesso" dove vengono effettuati i prelievi e consegnati i referti.

I fondatori del Consorzio sono:

1. *Centro Ricerche Mediche Cangemi & Ditta S.r.l.*
2. *Laboratorio Analisi Luparello S.r.l.*
3. *Laboratorio Analisi Cliniche Clinilab S.r.l.*
4. *Laboratorio Analisi Cliniche Dott. G. Sicomo S.r.l.*

A questi si è aggiunto il *Centro Bioanalitico Gerardi* con sede in Paceco.

La mission di LARIT è fornire servizi di Diagnostica Clinica, mantenendo alta la soddisfazione dei Clienti-Utenti ed offrendo un servizio di Qualità efficiente ed efficace, erogato con imparzialità a Cittadini, uguali nel Diritto alla Salute e nel Rispetto della propria dignità.

## **La struttura**

La struttura centrale è la sede operativa dove vengono accentrate le richieste e i campioni biologici provenienti dai "Punti di accesso". In essa opera il personale addetto all'esecuzione di tutte le analisi biologiche e costituisce il centro operativo informatico di archiviazione dei dati e di trasmissione dei risultati alle strutture periferiche.

L'area di ubicazione del laboratorio possiede tutti i requisiti richiesti dalle normative vigenti per lo svolgimento dell'attività di diagnostica.

Il laboratorio si estende su una superficie di circa 250 mq, posta al piano terra di un edificio con più accessi e comodo parcheggio gratuito disponibile tutte le ore.

La struttura centralizzata accoglie apparecchiature e personale addetto allo svolgimento degli accertamenti diagnostici e dei servizi amministrativi.

Lo staff dirigenziale del laboratorio è impegnato in un continuo processo di sviluppo dell'organizzazione interna orientato verso un modello di qualità dei servizi che vede al centro l'utente.

Ad oggi il Consorzio LARIT ha una capacità operativa di eseguire oltre 350.000 prestazioni analitiche annue.

Il Laboratorio Centralizzato del Consorzio LARIT è dotato di strumentazioni, prodotte da aziende leader nel settore diagnostico, per garantire l'efficienza, la qualità e la continuità delle prestazioni.

La Struttura è completamente informatizzata e in rete con i Punti di Accesso; tutte le attività di accettazione, refertazione, amministrazione e diagnostica sono gestite online garantendo la privacy dei pazienti.

La struttura si avvale delle competenze di uno staff operativo altamente qualificato che mette la propria professionalità al servizio dei clienti.

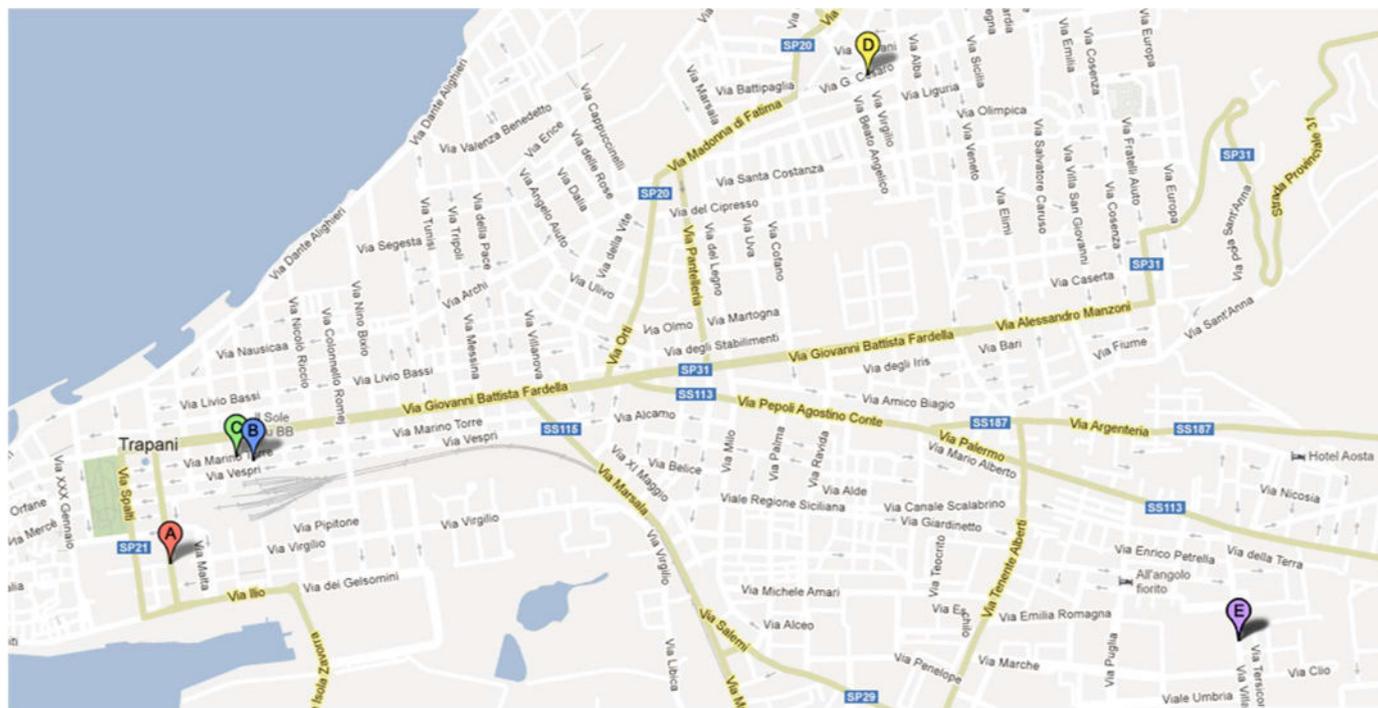
Il personale che opera all'interno della struttura è composto da quattro Biologi ed un Microbiologo addetti all'esecuzione degli esami di laboratorio, coordinati da un Direttore Tecnico e da due unità addette alle attività amministrative e di segreteria.

Parallelamente all'acquisizione di strumenti, si rende indispensabile una costante ed incessante attività interna ed esterna di formazione e aggiornamento.

## Informazioni per i Clienti-Utenti

### I Punti di Accesso

Dislocati capillarmente sul territorio Trapanese, presso i Punti di Accesso è possibile eseguire i prelievi tutti i giorni dal Lunedì al Sabato.



Nome	<b>Centro Ricerche Mediche Cangemi &amp; Ditta S.r.l.</b>
Sede:	via Cascio Cortese, 9 – 91100 Trapani
Orario di apertura	dal lun. al ven. dalle 7,30 alle 13,00 e dalle 16,00 alle 18,00. Sab. dalle 7,30 alle 13,00
Recapiti:	tel. 0923.24553 fax 0923.541989
Direttore Tecnico:	Stellario Bertolino
P. IVA	00569750813

Nome:	<b>Clinilab s.r.l.</b>
Sede:	Via Marino Torre, 132/A – 91100 Trapani
Orario di apertura	dal lun. al ven. dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 16,00 alle 18,00. Sab. dalle 8,00 alle 13,00
Recapiti:	Tel/fax 0923 546730 email clinilabsrl@libero.it
Direttore Tecnico:	Salvatore Di Martino
P. IVA	00599170818

Nome:	<b>Laboratorio Analisi Cliniche e Batteriologiche Dott.ssa Luparello Giovanna s.r.l.</b>
Sede:	Via Cesarò, 57 – 91016 Casa Santa Erice (TP)
Orario di apertura	dal lun. al ven. dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 16,30 Sab. dalle 8,00 alle 10,30
Recapiti:	Tel./Fax 0923-567488 - email: analisiluparello@libero.it
Direttore Tecnico:	Giovanna Luparello

P. IVA	01930600810
--------	-------------

Nome:	<b>Laboratorio Analisi Cliniche Dott. G. Sicomo S.r.l.</b>
Sede:	Via Villa Rosina, 31F- 33F – 91100 Trapani
Orario di apertura	dal lun. al ven. dalle 7,30 alle 13,00 e dalle 16,00 alle 18,00. Sab. dalle 7,30 alle 13,00
Recapiti:	Tel/fax 0923-538332
Direttore Tecnico:	Giovanna Martinez
P. IVA	02210770810

Nome:	<b>Centro Bioanalitico GERARDI</b>
Sede:	Corso Giovanni Amendola, 28, 91025 Paceco 91027 TP
Orario di apertura PRELIEVI	dal lunedì al Sabato. dalle 8 alle 11
Orario di apertura consegna referti	dal lun. al ven. dalle 11,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 16,00. Sab. dalle 11,00 alle 13,00
Recapiti:	Tel/fax 0923 712226
Direttore Tecnico:	Caterina Oddo

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di precedenza (arrivo e registrazione presso la struttura) per i prelievi finalizzati all'esecuzione di indagine di Laboratorio.

Il personale operante si adopera affinché i tempi di attesa non siano molto lunghi e che vengano sempre rispettati gli ordini di accesso alle prestazioni.

La soddisfazione dei pazienti riguardo ai tempi di attesa per il prelievo viene rilevata mediante una domanda specifica sul questionario di gradimento in distribuzione nei Punti di Accesso.

**La Consegna dei Referti avviene presso il Punto di Accesso presso il quale viene eseguito il prelievo e viene effettuata tutti i giorni durante gli orari di apertura dalle 11.00 in poi.**

*Il referto può essere ritirato solo ed esclusivamente dal titolare o suo delegato autorizzato.*

## Sezione II - STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI FORNITI

### **LA NOSTRA POLITICA DELLA QUALITÀ:**

- *Cortesia*
- *Disponibilità*
- *Affidabilità*
- *Miglioramento continuo*
- *Personale competente e continuamente aggiornato*
- *Servizi all'avanguardia*
- **La massima soddisfazione del Cliente**

Il Consorzio LA.RI.T. prosegue il proprio percorso di miglioramento continuo, avviato con l'implementazione del sistema di gestione per la qualità, certificato da DNV GL e tenuto costantemente aggiornato. Nel corso del 2017 - 2018 la nostra azienda ha avviato il processo di migrazione del sistema di gestione per la qualità alla nuova norma ISO 9001:2015, recependo i nuovi standard e le nuove metodologie proposte.

La vision costitutiva della nostra azienda non è mutata; il traguardo è rappresentato dal consolidamento della propria posizione di eccellenza tra i Laboratori privati accreditati con il Servizio Sanitario Regionale.

I traguardi fin qui raggiunti vanno considerati come ulteriore stimolo al miglioramento continuo che può essere reso possibile solo da una costante attività di presidio dei processi di erogazione del servizio e dei processi di supporto.

Il punto cardine della strategia aziendale per la qualità è l'attenzione alle necessità ed esigenze dei cittadini, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto nell'ambito del sistema sanitario regionale. In tale prospettiva ricordo che la mission di La.Ri.T è così definita:

- a) *Facilitare l'accesso ai servizi* attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi
- b) *Garantire la sicurezza* dei cittadini utenti e degli Operatori mediante l'individuazione dei possibili rischi, l'attuazione delle misure di prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento degli eventi avversi
- c) *Migliorare la fornitura dei servizi* attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate
- d) *Accrescere il livello di professionalità* degli operatori favorendo il lavoro di gruppo e la partecipazione ad incontri di formazione ed addestramento
- e) *Migliorare l'efficienza del sistema* attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti.
- f) *Ottimizzare i costi* assicurando un governo dei processi di erogazione dei servizi orientato alla eliminazione degli sprechi ed alla riduzione dei tempi di attraversamento

I valori aziendali che dovranno continuare a sostenere la crescita della nostra struttura sono di seguito indicati.



- il servizio che offriamo ai cittadini utenti è complesso e richiede tutto il nostro impegno quotidiano;
- le attese ed i desideri dei cittadini orientano le nostre scelte;
- il nostro personale ha il compito prioritario di assistere i clienti per il completo soddisfacimento delle loro esigenze;
- cerchiamo di occuparci di ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso dei clienti;
- adattiamo ogni giorno la nostra organizzazione alle esigenze che emergono nello svolgimento della nostra attività;
- promuoviamo la formazione e le qualità personali di tutti gli operatori per migliorare il nostro servizio;
- puntiamo sulle innovazioni tecnologiche che ci possono rendere preferibili ad altri operatori del settore;
- intendiamo essere una entità positiva ed utile nella Società contribuendo alla efficienza del sistema sanitario regionale.

Sono personalmente impegnato, insieme con la Direzione del Laboratorio, affinché la politica della qualità venga condivisa ed applicata a tutti i livelli di responsabilità ed in tutte le aree di attività; il Personale è chiamato a dare il proprio contributo alla crescita della struttura, partecipando in maniera attiva ai momenti di formazione ed attuando una efficace comunicazione circolare.

In armonia con i principi della politica sopra enunciati saranno definiti anno per anno gli obiettivi operativi per il cui conseguimento è richiesto l'impegno di tutti gli Operatori; nel corso degli abituali incontri di lavoro avremo occasione di approfondire i contenuti del presente documento e di definire nel dettaglio le attività da svolgere per il conseguimento degli obiettivi.

*Il Presidente del C.d.A*

La struttura organizzativa LARIT dispone di personale altamente qualificato e costantemente aggiornato.

Ogni Biologo, per il proprio settore di competenza, risponde dell'attendibilità degli esami eseguiti, dei controlli di qualità e della loro archiviazione, della corretta manutenzione e funzionamento delle apparecchiature, della registrazione ed archiviazione dei risultati per almeno un anno e della gestione del magazzino inerente al settore di pertinenza.

Lo staff sanitario è coordinato dal Direttore Tecnico che sceglie e approva i metodi di analisi, organizza i servizi e i controlli di qualità; egli è responsabile dello stato igienico dei locali e della buona funzionalità degli impianti e dei materiali impiegati e dell'applicazione delle norme di tutela degli operatori contro i rischi derivanti.

## **LE NOSTRE PRESTAZIONI**

### **Branche sanitarie autorizzate**

1. Analisi chimico-cliniche
2. Microbiologia e sieroinmunologia
3. Immunometria
4. Ematologia e Coagulazione
5. Biologia molecolare

### **Prestazioni diagnostiche**

La struttura è in grado di erogare prestazioni altamente specialistiche mediante l'utilizzazione di attrezzature di moderna tecnologia e di personale qualificato nei vari settori di pertinenza. Tra le prestazioni offerte ai "Punti di accesso" vi sono:

- Immunoturbidimetria
- Immunofluorescenza
- Chemiluminescenza
- Biologia molecolare
- HPLC
- Elettroforesi capillare
- Allergologia
- Autoimmunità

Le apparecchiature sono tutte interfacciate per consentire l'accettazione e il trasferimento dei dati eliminando il rischio di errori di trascrizione. Il sistema informatico, in rete con i "Punti di Accesso", permette il trasferimento dei risultati, dopo che è avvenuto il controllo e la validazione da parte del Direttore Tecnico.

La dotazione strumentale è doppia al fine di garantire sempre l'effettuazione degli esami anche se dovesse esserci un imprevisto fermo macchina per guasto tecnico o per controlli e manutenzione.

Inoltre, i gruppi di continuità e l'illuminazione di emergenza garantiscono la continuità operativa anche in caso di interruzione temporanea dell'energia elettrica.

Per tutti i settori vengono svolti controlli di qualità interni; per quanto riguarda i controlli di qualità esterni, è stata stipulata apposita convenzione con il CRQ Regione Sicilia secondo le normative vigenti.

Dopo il processamento dei campioni e la trasmissione dei dati, tutti i materiali biologici vengono conservati, in apposite celle frigorifero, per almeno 3 giorni per consentire eventuali ripetizioni o l'esecuzione di ulteriori esami richiesti successivamente.

L'elenco degli esami effettuati da LARIT in regime di convenzione con il S.S.N. è riportato nei successivi paragrafi della presente Carta dei Servizi

### ***Il Laboratorio analisi centralizzato***

La strumentazione del Laboratorio Analisi è moderna e avanzata e viene continuamente aggiornata ai progressi della tecnica e alle esigenze sempre nuove dei servizi forniti.

L'impostazione del Laboratorio LARIT e la numerosità degli esami eseguiti hanno richiesto la messa a punto di un sistema informativo in grado di affrontare con sicurezza elevati carichi di lavoro.

Il sofisticato software di laboratorio consente di organizzare e gestire tutta la complessa attività (Accettazione paziente ed Esecuzione prelievo presso i punti di accesso - Fase analitica degli esami e Refertazione presso il laboratorio centralizzato) con sostanziali vantaggi per l'Utente a cui i risultati vengono consegnati per circa il 70% già in giornata e, in casi urgenti, nei minimi tempi tecnici.

Al fine di verificare gli standard del servizio offerto, LARIT effettua quotidiani controlli di Qualità, interni ed esterni, che costituiscono una garanzia di accuratezza e precisione.

### Privacy

Le condizioni di privacy e di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento Regolamento UE 679/16.

Responsabile della Protezione dei Dati è Avv. Francesco La Rosa, contattabile al seguente indirizzo e-mail: d.francescolarosa86@gmail.com

### Pulizia e Igiene

Presso il Laboratorio Centralizzato e presso i punti di accesso viene applicato in programma di pulizia e disinfezione dei locali e delle attrezzature utilizzando adeguati sistemi di disinfezione e/o sterilizzazione. Nel corso delle prestazioni, si utilizza sempre ed esclusivamente materiale monouso "a perdere".

### La consegna dei referti

I referti vengono consegnati in busta chiusa all'interessato o, nel caso in cui questo sia impossibilitato, a persona munita di delega firmata e documento di identità.

Per garantire la riservatezza dei dati nel pieno rispetto della normativa sulla Privacy i referti non possono essere comunicati per telefono.

Su esplicita richiesta e autorizzazione, i risultati degli esami possono essere trasmessi a mezzo mail.

### TEMPESTIVITÀ' DELLE PRESTAZIONI - Tempi di consegna referti

LARIT ha stabilito tempi di attesa che soddisfano la Clientela dei "Punti di accesso" e ha attivato procedure finalizzate al rispetto degli stessi.

Di norma gli esiti vengono consegnati nella stessa giornata in cui è pervenuto il campione biologico escluso per gli esami microbiologici che necessitano di tempi di processamento più lunghi.

Altri esami, che per complessità e costi elevati non è possibile eseguire giornalmente, verranno effettuati secondo il calendario allegato con i tempi di consegna previsti

Esame	PERIODICITÀ'	NOTE
Autoimmunità ANA, EMA, AMA, dsDNA, ASCA, ASMA, PCA, ANCA ENA Celiachia AGA IgG, AGA IgM, tGT IgA, tGT IgG, Anti CCP	eseguiti il 1° e il 3° mercoledì del mese con consegna dei risultati il successivo venerdì pomeriggio	

Allergeni Pannelli fino a 12 allergeni	eseguito il 2° e il 4° mercoledì del mese con consegna dei risultati il successivo venerdì pomeriggio	
Coagulazione Proteina C, Proteina S, APCR (Fattore V° di Leiden), D-dimero	eseguiti il 2° e il 4° giovedì del mese con consegna dei risultati il successivo giovedì pomeriggio	Per i test coagulativi si consiglia di eseguire il prelievo il giorno stesso dell'esecuzione dell'esame.

## ESAMI IMMUNOMETRIA

### ESEGUITI GIORNALMENTE

**Referti disponibili nel pomeriggio del giorno di esecuzione dell'esame**

BetaHCG, Sars CoV 2 IgG-IgM

### ESAMI ESEGUITI LUNEDI, MERCOLEDI E VENERDI

**Prelievi effettuabili ogni giorno – Referti disponibili nel pomeriggio del giorno di esecuzione dell'esame**

TSH – FT3 – FT4 – Atg – ATPO-TG– Ferritina – PSAt – PSAf – HbsAg – HbsAb – HCV – HIV – Vit. B 12 – Acido folico – TOXO IgG – Toxo IgM – CITO IgG – CITO IgM – Rubeo IgG – Rubeo IgM – EBV IgM – EBV IgG

–

### ESAMI ESEGUITI MARTEDI e GIOVEDI

**Prelievi effettuabili ogni giorno – Referti disponibili nel pomeriggio del giorno di esecuzione dell'esame**

FSH – LH – Estradiolo – Prolattina – Testosterone – Progesterone – CA 19.9 – CA 125 CA 15.3 – CEA – AFP – HbcAb tot.– HbcAb IgM – Digossina – PTH – Cortisolo – IgE totali – SHBG – DEHAS – Insulina – HAV IgM – HAV Ab – HbeAg – HbeAb – TPA – Beta 2 microglobulina – Calcitonina – Acido valproico – Fenobarbital – Carbamazepina, Troponina, Pro BNP.

### Modalità per richiedere esiti analitici anticipati.

In casi di urgente necessità, da parte del cliente, di disporre del referto in tempi più brevi rispetto a quelli previsti dall'organizzazione di routine del laboratorio, è possibile fare una richiesta verbale. Il personale del Punto di accesso comunicherà la necessità, dell'utente, alla figura interessata del laboratorio. Se la possibilità di esaudire tale richiesta viene confermata, si da comunicazione verbale al cliente e viene evidenziata sul sistema informatico.

### Sezione III - STANDARDS DI QUALITÀ – Meccanismi di tutela e verifica

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
<b>Rispetto dei tempi</b>	Attesa per referti esami di laboratorio	<i>Attesa media: consegna nello stesso giorno dell'accettazione del prelievo. Attesa massima: giorni 2, salvo tempi tecnici superiori (secondo tabella a disposizione del cliente).</i>
<b>Chiarezza dell'informazione</b>	Accoglienza all'ingresso	<i>Ogni cliente è accolto dal personale</i>
	Documentazione sui servizi	<i>Disponibilità della presente Carta dei Servizi, anche in formato ridotto e di tariffario aggiornato</i>
	Identificazione degli operatori	<i>Ogni operatore è identificato con un badge riportante nome, cognome, funzione.</i>
<b>Garanzia della professionalità e delle risorse tecnologiche</b>	Dotazione e qualifica del personale	<i>Conformità ai requisiti previsti dalle norme Nazionali e regionali</i>
	Selezione del personale	<i>Superamento delle prove di selezione: curriculum, colloquio, valutazione pratica.</i>
	Dotazione e tipologia delle attrezzature diagnostiche e di supporto	<i>Conformità ai requisiti di legge.</i>
	Uniformità dei processi diagnostici	<i>Applicazione di protocolli e di istruzioni di lavoro.</i>
	Controlli di qualità	<i>Esecuzione dei controlli di Qualità interni per tutti gli analiti. Partecipazione a VEQ riconosciute dalla Regione Sicilia per tutti gli analiti</i>

#### **IMPEGNI, PROGRAMMI**

Come ogni organizzazione orientata ai servizi, il consorzio LARIT pone particolare attenzione alla fase dei controlli riguardanti la valutazione del servizio offerto, aspettando che il feedback proveniente da tali controlli inneschi spinte al miglioramento continuo della qualità del servizio.

La soddisfazione del Cliente, meglio Cliente-Utente, si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella comodità degli orari, nella brevità dei tempi di attesa, nella cortesia del personale, nella tempestività nella consegna dei referti.

La Carta dei Servizi è lo strumento di relazione tra LARIT, i punti di accesso e i Clienti-Utenti.

In questo senso, il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce ai Clienti-Utenti un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare, tutta l'organizzazione LARIT:

- Adotta standard di qualità del servizio
- Verifica il grado di soddisfazione del Cliente-Utente

- Assicura al Cliente-Utente la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della Carta dei Servizi e i diritti stessi del Cliente-Utente
- Assicura al Cliente-Utente la possibilità di dare suggerimenti sui servizi offerti

Tutta l'organizzazione del Consorzio LARIT e tutte le attività svolte sia presso i punti di accesso che presso il laboratorio centralizzato sono regolate da un sistema di gestione qualità certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001.

## Sezione IV - Informazioni utili per l'accesso al laboratorio.

### **DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE ALL'ATTO DELL'ACCETTAZIONE**

Per l'accettazione è necessario essere provvisti di:

- Documento d'identità
- Richiesta medica
- Tessera sanitaria.

Gli esami possono essere effettuati sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), sia privatamente.

Nel caso di prestazioni a carico del SSN la ricetta del Medico di Base dovrà indicare l'eventuale titolo di esenzione.

L'eventuale quota di partecipazione alla spesa (ticket) dovuta dal cittadino, deve essere versata al momento dell'esecuzione dell'esame. Il pagamento può essere effettuato in contanti o con carta di credito o bancomat.

Il personale di accettazione è disponibile per:

- informazioni generali sul servizio
- preventivi di esami
- informazioni sulle convenzioni con compagnie assicurative, fondi e sulle relative modalità di fruizione.

### **PREPARAZIONE PER GLI ESAMI DI LABORATORIO**

Per l'esecuzione delle analisi, la fase di prelievo e gestione del campione è alla base; proprio per questo LARIT ritiene fondamentale informare i propri clienti delle modalità con cui devono operare.

#### **PRELIEVO VENOSO**

- Prima del prelievo di sangue è in generale prescritto il digiuno (8 - 10 ore). Per i trigliceridi è consigliato un digiuno più prolungato (12 - 14 ore). Per i neonati può essere sufficiente il digiuno di 3 - 4 ore.
- Durante il digiuno devono essere evitati il fumo, l'assunzione di bevande alcoliche e, previo consenso del medico curante, l'assunzione di farmaci, quali ansiolitici, sonniferi, analgesici, anti infiammatori, antibiotici e vitamine.

#### **URINE**

È preferibile raccogliere le urine al risveglio in contenitori monouso della quantità minima di 20 ml (**consigliato acquistare i contenitori sterili**). È consigliabile conservare le urine per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegando il nome ed il cognome.

#### **URINOCOLTURA**

Il cliente deve comunicare all'accettazione eventuali terapie farmacologiche. La raccolta deve avvenire sulle prime urine del mattino o su urine in vescica da almeno 3 ore.

Si suggerisce un blando lavaggio delle zone intime prima della raccolta con soluzione neutre senza usare disinfettanti.

E' consigliabile utilizzare **contenitori sterili** avendo cura di raccogliere un quantitativo minimo di 20 ml. E' consigliabile conservare le urine per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegandovi il nome ed il cognome.

Si raccomanda alla gentile clientela di verificare l'eventuale indicazione "esame di urina e/o



urinocoltura” sulla ricetta del medico curante e di produrre i campioni di urina presso il proprio domicilio, in modo da rendere più celeri le operazioni della sala prelievi.

### **URINE 24/h**

E' preferibile cominciare la raccolta al risveglio, scartando le prime urine e partendo dalle successive. Devono essere raccolte in un apposito contenitore (**è consigliabile utilizzare contenitore sterile** preferendo quello a bocca larga con tappo a vite della capacità di 2.5 litri).

Annotare il tempo “inizio della raccolta” e conservare il contenuto in un luogo fresco.

E' consigliabile conservare le urine per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegandovi il nome ed il cognome.

### **FECI ESAME COMPLETO**

Il cliente deve effettuare la dieta abituale; il campione deve essere conservato in un **contenitore sterile adeguato**.

E' consigliabile conservare le feci per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegandovi il nome ed il cognome. consigliabile raccogliere un campione del mattino. Tuttavia, qualora non fosse possibile raggiungere il laboratorio in giornata, è possibile consegnare le feci del giorno prima conservate in frigorifero.

### **FECI ESAME PARASSITOLOGICO E COLTURALE**

E' preferibile comunicare all'accettazione eventuali terapie farmacologiche e raccogliere il campione in un **contenitore sterile**.

E' consigliabile conservare le feci per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegandovi il nome ed il cognome.

### **FECI ESAME SANGUE OCCULTO**

E' preferibile comunicare all'accettazione eventuali terapie farmacologiche e seguire una dieta priva di carne, pesce e uova per almeno tre giorni precedenti la raccolta.

Si consiglia di raccogliere il campione in un **contenitore sterile** e conservare le feci per un tempo massimo di 2 ore dalla raccolta allegandovi il nome ed il cognome.

### **TAMPONE ORO FARINGEO**

E' preferibile comunicare all'accettazione eventuali terapie farmacologiche. Astenersi dal lavarsi denti o usare collutorio.

### **CURVA DA CARICO DI GLUCOSIO**

Il paziente deve presentarsi a digiuno, in queste condizioni si effettua il primo prelievo di sangue per la determinazione della glicemia basale. Dopo lo si invita a bere una soluzione standard di glucosio e successivamente, a scadenza di ogni 30 minuti, si eseguono cinque prelievi.

### **TEST DI GRAVIDANZA**

Bisogna consegnare le urine del primo mattino. All'accettazione è necessario specificare l'ultima mestruazione.

### **ESPETTORATO**

Il prelievo deve essere effettuato al mattino a digiuno, dopo una pulizia accurata del cavo orale. Con un colpo di tosse, raccogliere l'espettorato.

I campioni devono essere conservati in **recipienti sterili** a bocca larga tappo a vite. Se il paziente ha difficoltà ad espettorare si può ricorrere alla induzione aerosolica: fare inspirare al paziente, lentamente e profondamente, un aerosol di soluzione salina tiepida per una decina di volte, espettorando successivamente nel contenitore.

Per la diagnosi di infezione tubercolari sono necessari tre campioni raccolti in mattine successive. Consegnare in Laboratorio il campione entro tre ore dalla raccolta.

### **LIQUIDO SEMINALE**

Il campione deve essere raccolto dopo un periodo di astinenza sessuale di non meno di 48 ore e non più di 7 giorni. Per minimizzare la variabilità dei risultati dell'esame seminale, il numero di giorni di astinenza dovrà essere mantenuto il più costante possibile. Il campione deve essere consegnato al laboratorio entro 1 ora dalla raccolta.

### **GESTIONE DEI RECLAMI**

Nel caso in cui si verificassero degli inconvenienti durante e dopo l'esecuzione dell'analisi e la refertazione, l'utente ha la possibilità di presentare il suo reclamo all'accettazione (in modo anonimo o formale). Il responsabile accettazione fornisce il DR.RPI.01 "Modulo Reclamo" da compilare e consegnare. I Reclami vengono valutati dalla Direzione. LARIT provvede a dare un primo riscontro al cliente entro 48 ore ed alla risoluzione del reclamo nel minor tempo possibile.

---

**Gentile Utente, Ti Ricordiamo Che:**

- 1) non possono essere comunicati esiti di esami per telefono, ad eccezione per gli utenti che effettuano ripetutamente presso questo laboratorio il dosaggio del tempo di protrombina e che rilascino, all'inizio di ogni ciclo, autorizzazione agli operatori sanitari. La comunicazione dei risultati degli esami verrà registrata sul sistema informatico;
- 2) il medico curante dell'utente può richiedere, anche telefonicamente o per email, le informazioni sulle metodologie in uso e sulle tipologie dei controlli effettuati;
- 3) ogni qualvolta venga modificata una procedura di analisi o una metodologia analitica questa struttura, tramite il servizio di assistenza, è disponibile a spiegarne le implicazioni, al curante o direttamente all'utente;
- 4) LARIT, per alcuni esami a bassa incidenza e ad elevato impegno tecnologico, può avvalersi della consulenza di altri Consorzi; gli esami conferiti in "service" sono riconoscibili per la presenza, sul referto, di un asterisco; i risultati espressi dalle strutture di consulenza vengono valutati esclusivamente dal Direttore Tecnico;
- 5) è possibile richiedere, su appuntamento, il servizio di prelievo a domicilio effettuato esclusivamente da Infermieri Professionali o Biologi Abilitati, secondo le norme vigenti;
- 6) avete la possibilità di proporre i vostri suggerimenti.

DESIDERIAMO RINGRAZIARVI PER L'ATTENZIONE PRESTATATA E PER AVER SCELTO UNO DEI NOSTRI PUNTI DI ACCESSO

QUESTO DOCUMENTO È A VOSTRA DISPOSIZIONE PER LA CONSULTAZIONE ALL'INTERNO DEI PUNTI DI ACCESSO E NON È ESPORTABILE ALL'ESTERNO. GRAZIE

## CALENDARIO ESAMI

### ESAMI ESEGUITI QUOTIDIANAMENTE

CHIMICA CLINICA\* - URINE - FECE - COAGULAZIONE\* -EMATOLOGIA- BETA HCG (214)  
SARS COV 2 IGM/IGG (450GM) - (450G) - (450M)

### LUNEDÌ - MERCOLEDÌ - VENERDÌ

TSH (240) – FT3 (244) - FT4 (245) – FERRITINA (272) – PSA TOT.(267) – PSA FREE (268) – HbsAg (278) – HbsAb (282) – HCV (284) – HIV (292) – VIT.B12 (024) – FOLATO (025) - TOXO IgG (296) – TOXO IgM (295) – RUBEO IgG (294) – RUBEO IgM (293)– CYTO IgG (298) – CYTO IgM (297) – EBV IgG (287) – EBV IgM (286) – IGE Totali (352) – IMMUNOGLOBULINE IgG (354) –IgA ( 356) – IgM (355) – COMPLEMENTO C3 (360) – COMPLEMENTO C4 (361) – PROTEINA DI BENCE JONES (094NU) - VITAMINA D (526)

### MARTEDÌ - GIOVEDÌ

PROLATTINA (206) - FSH (207) - LH (208) - ESTRADIOLO (210) - TESTOSTERONE (204)- SHBG (213) - PROGESTERONE(211 ) CEA (265) - CA 19.9 (260) - CA 125 (258) - CA 15.3 (259) - ALFA1PROTEINA(271) - HbcAb(279) - HbcAg IgM (280)- PTH (231) - HAV IgG (277) - HAV IgM (276) - FENOBARBITAL (192) - CARBAMAZEPINA (193) - AMILASI PANCREATICA (66)- G6PDH (020) - Pro BNP (218)

### SOLO IL MARTEDÌ

ACTH (200) - CALCITONINA (230) - OSTEOCALCINA (232) - AMH (217) - CKMB (052) - TROPONINA (093) - H. SIMPLEX 1 IgG (289) - H. SIMPLEX 1/2 IgM (288M) - H. SIMPLEX 2 IgG (291) H. SIMPLEX 1 IgM (290)

### SOLO IL MERCOLEDÌ

TIREOGLOBULINA Tg (243)– ANTITIREOGLOBULINA AbTG (248)– ANTITIREOPERROSSIDASI AbTPO (246)

### SOLO IL GIOVEDÌ

CORTISOLO (201) – CORTISOLO URINARIO [BUSTINA ACIDO BORICO] (201U) – DIGOSSINA (194) – INSULINA (038C) – BETA2MICROGLOBULINA (257) – H.PILORY IgG [SIERO] (308) – EPATITE B HbcAb (281) – EPATITE B HbcAg (283)– DHEAS (203) PROTEINA C (308)- PROTEINA S (422)- D. DIMERO - APCR (529)

### REFERTO PRONTO DOPO 48 ORE

TEST DI COOMBS (032)

### IL SABATO

EMOCROMO (011) - VES (034) - COAGULAZIONE\* - URINE - FECE - BHCG (214) (su richiesta)