



# CARTA DEI SERVIZI

Rev 02 del 01/10/2024

**CROCE AZZURRA S.r.l.**  
**Viale della Vittoria n° 56/E – Jesi (AN)**



## STORIA DELLA STRUTTURA

Il **Laboratorio analisi Croce Azzurra s.r.l.** è una struttura convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale, con autorizzazione del 22/12/1976 della Regione Marche come laboratorio specializzato in **chimica clinica, ematologia, microbiologia e medicina del lavoro.**

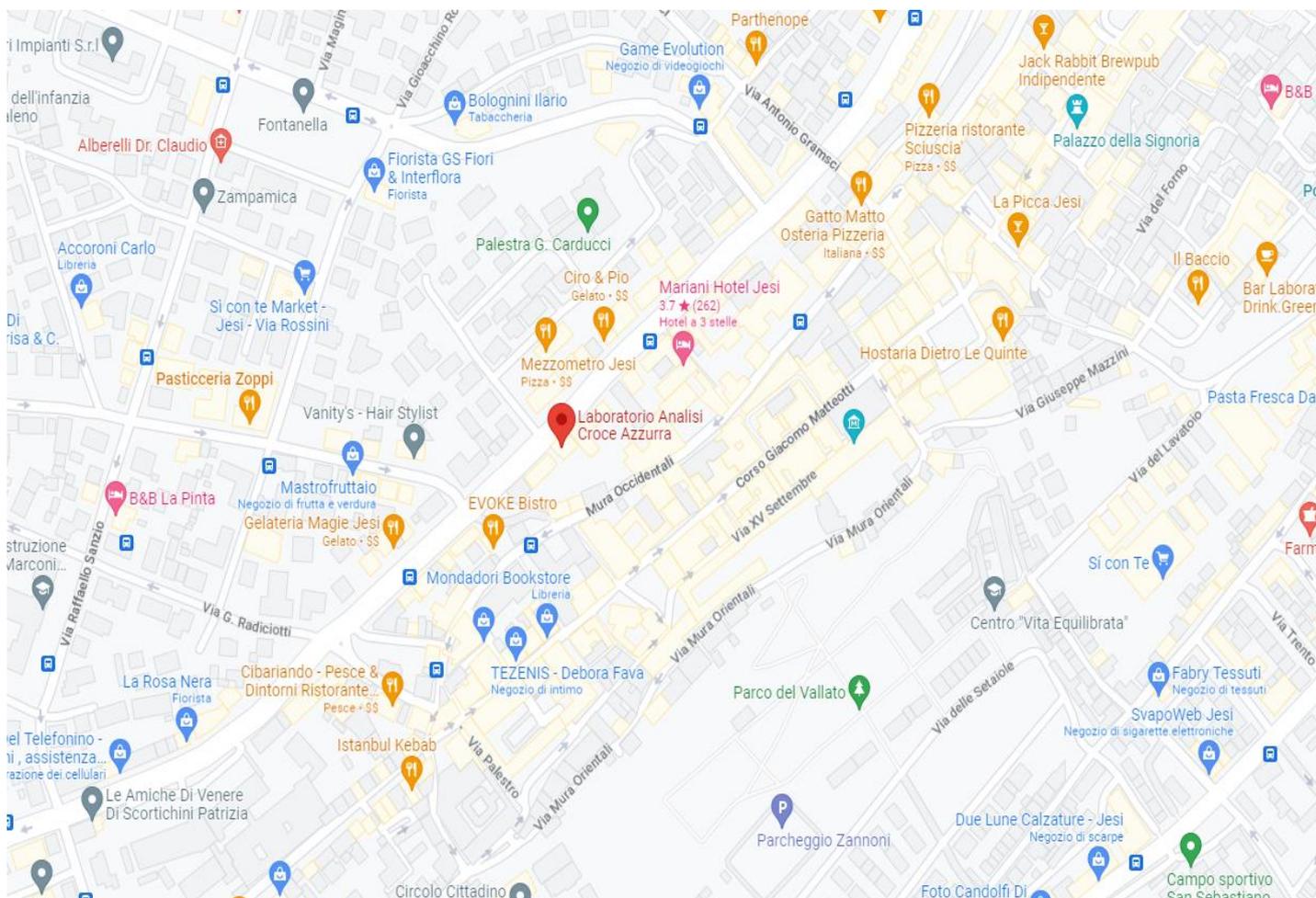
Il laboratorio è accreditato per l'erogazione di prestazioni di diagnostiche di laboratorio in regime ambulatoriale in classe 5 (eccellenza), come da decreto del dirigente della P.F. "Accreditamenti, investimenti, attività ispettiva e ricerca" nr. 176/AIR\_04 del 17/06/2010 regione marche.

Svolge la sua attività in regime sia di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che privato con i cittadini, case di cura ed aziende.

Il responsabile del laboratorio è il Dr. Giuseppe Mendola.

Il laboratorio ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei proprio Clienti.

## UBICAZIONE



La sede del laboratorio Analisi Croce Azzurra è in Jesi

Viale della Vittoria n° 56/E

Tel – Fax 0731/59780

e-mail [info@labanaliscroceazzurra.it](mailto:info@labanaliscroceazzurra.it) [www.labanaliscroceazzurra.it](http://www.labanaliscroceazzurra.it)

## SERVIZI

Tutti i locali sono dotati di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior confort per operatori e pazienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche .

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi.

## SISTEMA INFORMATICO

Il laboratorio Croce Azzurra opera con il sistema gestionale **Alchymia** in ambiente **Linux** con sistema operativo **Unix**.

Tale sistema:

- Permette la gestione informatizzata dell'archivio relativo ai dati dei pazienti;
- Mantiene in linea gli esami per 10 anni;
- Consente la fatturazione ed il calcolo del ticket;
- Fornisce statistiche relative agli esami effettuati in relazione alla loro provenienza, tipologia e costi.

Ogni settore del laboratorio è collegato attraverso un sofisticato sistema di rete informatica interna, ciò consente di monitorare in tempo reale ogni passaggio di analisi dei campioni.

I dati elaborati da ciascun settore sono accessibili 24 ore su 24 in tutte le fasi della loro elaborazione. Questa struttura informatica fornisce la garanzia di un'operatività sinergica tra tutto il personale del Laboratorio.

## PRELIEVI E SERVIZI

### SEGRETERIA ED ACCETTAZIONE

Il personale di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, le analisi che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi e le modalità di ritiro dei referti nei seguenti orari:

- ORARIO DEL LABORATORIO: dalle ore 7,30 alle ore 13,00 dal lunedì al sabato – dalle 16,00 alle 18,30 dal martedì al venerdì.
- ORARIO PRELIEVI: dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 10,00.
- ORARIO CONSEGNA CAMPIONI LIQUIDI BIOLOGICI: dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 10,00.
- ORARIO CONSEGNA REFERTI ANALISI: dalle 11,30 alle 13,00 dal lunedì al sabato e dalle 16,00 alle 18,30 dal martedì al venerdì.

Per effettuare la analisi in regime di convenzione con il SSN il paziente deve presentare l'impegnativa contenente: nome, cognome, codice fiscale, eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione, specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa (attualmente n°8 esami per impegnativa), timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Sull'impegnativa non devono essere presenti correzioni e/o cancellature se non controfirmate dal medico.

Le tariffe sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale.

La segreteria provvede ad immettere nel computer i dati indispensabili per una sicura identificazione dell'utente.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della L. 675/96, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Laboratorio affinché venga salvaguardato l'anonimato del paziente: al momento del prelievo venoso, lo stesso verrà chiamato con il numero di accettazione.

## MODALITA' DI PAGAMENTO

Il corrispettivo delle prestazioni viene riscosso all'accettazione tramite contanti, carte di credito o bancomat con rilascio contestuale della fattura.

Per il pagamento di prestazioni aggiunte dopo l'accettazione, lo stesso verrà effettuato al ritiro del referto con emissione di fattura aggiuntiva.

Nel caso di esami colturali che abbiano dato esito positivo, al momento del ritiro del referto sarà emessa eventuale fattura aggiuntiva a saldo dell'identificazione colturale e dell'antibiogramma.

## PRELIEVI

I prelievi si effettuano dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 10,00 senza prenotazione.

La consegna dei liquidi biologici (urine, feci, liquido seminale, escreato) si effettua dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 10,00 senza prenotazione.

Tamponi vaginali, pap test, ricerca di HPV, curve da stimolo diabetologiche vanno prenotati.

## REFERTI

I referti si possono ritirare dalle ore 11,00 alle ore 13,00 dal lunedì al sabato e dalle ore 16,00 alle ore 18,30 dal martedì al venerdì.

I referti possono essere ritirati esclusivamente da chi ha effettuato la prestazione o da persona con delega sottoscritta sul talloncino rilasciato al momento dell'accettazione.

I risultati degli esami diagnostici possono essere ritirati di norma entro 24 ore dal prelievo, tempi diversi sono comunicati all'utente al momento del prelievo, in ogni caso sul talloncino rilasciato per il ritiro del referto è indicata la data nella quale il referto è a disposizione per il ritiro.

## SERVIZI ACCESSORI

Il laboratorio è dotato di un centro elaborazione dati che consente di memorizzare i referti di tutti gli esami eseguiti presso la struttura.

Contestualmente alla prima accettazione e a richiesta alle successive, viene consegnata al paziente una password per accedere via web alla propria refertazione e visualizzare tutti i referti riguardanti il paziente stesso.

I medici curanti possono tramite password dedicata accedere ai referti dei propri pazienti.

Ciò consente una visione immediata dell'andamento clinico per controllo della salute costante nel tempo.

Durante gli orari di apertura è sempre disponibile personale laureato per fornire ai pazienti chiarimenti e informazioni sui risultati diagnostici.

Su richiesta, al momento dell'accettazione, è possibile ricevere il risultato delle analisi a domicilio per posta.

Per motivi di dichiarata necessità, il laboratorio è in grado di attivare le procedure d'urgenza e pertanto tali esami potranno essere consegnati al paziente in giornata, salvo quelli che richiedano tempi tecnici più lunghi.

E' disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono segnalare inconvenienti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi.

## POLITICA DELLA QUALITA'

L'accuratezza e la precisione degli esami viene giornalmente controllata con pool di plasmi interni e con sieri e sangue di controllo forniti da ditte specializzate.

Tutto il personale sanitario partecipa a corsi di aggiornamento validi ai fini della Educazione Continua in Medicina (ECM) secondo quanto previsto dal Ministero della Salute.

Il laboratorio partecipa ai seguenti programmi di valutazione esterna di qualità (VEQ):

### QUALITY SISTEM BIOGRUOP MEDICAL SYSTEM

- EMATOLOGIA
- CHIMICA CLINICA
- IMMUNOLOGIA
- BATTERIOLOGIA
- COAGULAZIONE

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASSISTENZA SANITARIA

### UGUAGLIANZA

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere da età, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, costumi o condizioni fisiche, psichiche, economiche.

### IMPARZIALITA'

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obbiettivo ed equanime, sia da parte dei servizi, sia da parte del personale che opera nel laboratorio, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci, nei confronti di tutte le persone.

### DIRITTO DI LIBERA SCELTA

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del servizio sanitario su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta sancito dalla legge e rivolgersi direttamente ai laboratori di analisi cliniche che sono convenzionati con le Asur.

### PARTECIPAZIONE

Tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare al miglioramento dei servizi prestati dal laboratorio o dal suo personale, possono servirsi dei moduli disponibili presso l'accettazione.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il personale del laboratorio è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### Gli utenti hanno diritto di:

- Essere accolti e trattati rispettosamente e con gentilezza, con competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- Essere tutelati nella propria privacy.
- Proporre segnalazioni e/o reclami.
- Ottenere dal Laboratorio informazioni relative alle prestazioni erogate, alla modalità di accesso ed alla competenza del personale.
- Poter identificare immediatamente i propri interlocutori che devono quindi portare il cartellino di riconoscimento.
- Ottenere una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria.

### Gli utenti hanno il dovere di:

- Tenere un comportamento responsabile.
- Collaborare con il personale medico, infermieristico, amministrativo con cui entra in rapporto.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi in quanto patrimonio comune.
- Segnalare le disfunzioni di cui viene a conoscenza e favorire gli interventi messi in atto per rimediare alle stesse.
- Rispettare il personale sanitario ed evitare la richiesta di prestazioni non dovute ed anche la richiesta in tempi e modo non corretti di prestazioni dovute in quanto cause di disservizi per tutti gli utenti.
- Rispettare gli altri utenti.
- Non fumare e spegnere i telefoni cellulari all'interno della struttura.
- Rispettare l'orario di apertura e di erogazione dei servizi della struttura.

- Controllare la quietanza per verificare la correttezza dei dati personali.

## CONVENZIONI

Il laboratorio analisi Croce Azzurra collabora con le principali assicurazioni private tra le quali:

- UNISALUTE
- PREVIMEDICAL
- CA.DI.PROF

## INDAGINI DIAGNOSTICHE SVOLTE

In questa struttura viene eseguita una gamma completa di esami di laboratorio delle seguenti branche:

- EMATOLOGIA
- COAGULAZIONE
- CHIMICA CLINICA
- BIOLOGIA MOLECOLARE
- IMMUNOMETRIA
- SIEROIMMUNOLOGIA
- INTOLLERANZE ALIMENTARI
- BATTERIOLOGIA
- FERTILITA'
- PAP TEST
- MEDICINA DEL LAVORO
- TOSSICOLOGIA (ALCOOL E DROGHE)

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Il **Laboratorio CROCE AZZURRA** è orientato al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze degli utenti. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese. A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree. Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che il **Laboratorio CROCE AZZURRA** si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti. Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

PROCESSO / AREA DI RIFERIMEN TO	DESCRIZIONE INDICATORE	U. M.	VALORE RILEVATO 2023
Accessibilità e Accoglienza	<p><b>Orari di Apertura</b></p> <p>Prelievi e liquidi biologici: dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 10,00.</p> <p>Refertazioni: dal lunedì al sabato dalle 11,30 alle 13,00 e dal martedì al venerdì dalle 16,00 alle 18,30.</p>		100%
Accessibilità e Accoglienza	<p><b>Accessibilità</b></p> <p>Accessibilità per persone con disabilità, disponibilità di parcheggi e mezzi pubblici nelle vicinanze</p>	%	100%
Accessibilità e Accoglienza	<p><b>Accoglienza</b></p> <p>Disponibilità di un punto informazioni</p>	%	100%
Accessibilità e Accoglienza	<p><b>Accoglienza</b></p> <p>Tempi medi di attesa prenotare la</p>	min	0 Non è richiesta

<b>PROCESSO / AREA DI RIFERIMEN TO</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>U. M.</b>	<b>VALORE RILEVATO 2023</b>
	prestazione		prenotazione
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio - Tempi di Attesa</b> Tempo massimo di attesa per l'accettazione	min	20 minuti
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio - Tempi di Attesa</b> Tempo massimo di attesa per il prelievo	min	5 minuti
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio - Tempi di Attesa</b> Tempi standard di consegna dei risultati	gg	2 gg per analisi di routine
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio - Professionalità del Personale</b> Percentuale di personale con formazione continua annuale	%	100%
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio - Procedure di Emergenza</b> Percentuale di personale addestrato alle emergenze	%	100%
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio – Confort dell’attesa</b> Confort dell’attesa in termini di posti a sedere	n	16
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio - Confort dell’attesa</b> Confort dell’attesa in termini di presenza di servizi igienici	n	2
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio – Sicurezza d’identificazione del paziente</b>	%	100%

PROCESSO / AREA DI RIFERIMEN TO	DESCRIZIONE INDICATORE	U. M.	VALORE RILEVATO 2023
	Sicurezza in termini di: archiviazione elettronica permanente, presenza archivio storico degli esami eseguiti, utilizzo di etichette adesive con codice a barre sui campioni da processare, rispetto della privacy		
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio – Qualità globale</b> Qualità analitica in termini di: identificazione del paziente mediante etichette adesive con codice a barre, trascrizione dei dati attraverso interfaccia strumenti-client più server con validazione dei risultati a vista, archiviazione dei dati su server e backup automatico giornaliero	%	100%
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio – Qualità analitica</b> Qualità analitica in termini di Controllo di qualità interno e Controllo qualità esterno V.E.Q	%	100% in base ai requisiti normativi
Erogazione servizio	<b>Corretta e tempestiva informazione dei valori critici</b> (comunicazione tempestiva all'utente / medico di medicina generale circa la rilevazione di parametri critici fuori range)	%	100%
Erogazione servizio	<b>Gestione rischio clinico</b> (n° eventi Near miss)	n	0
Erogazione servizio	<b>Gestione rischio clinico</b> (n° eventi Avversi)	n	0

<b>PROCESSO / AREA DI RIFERIMEN TO</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>U. M.</b>	<b>VALORE RILEVATO 2023</b>
Erogazione servizio	<b>Gestione rischio clinico</b> (n° eventi sentinella)	n	0
Trasparenza e Informazione	<b>Informazioni sui Servizi</b> Percentuale di utenti informati sui servizi offerti	%	100%
Trasparenza e Informazione	<b>Costi e Tariffe</b> Disponibilità delle tariffe online e in sede	%	100%
Trasparenza e Informazione	<b>Informazioni sui Referti</b> Percentuale di referti spiegati dettagliatamente su richiesta	%	100%
Sicurezza e Riservatezza	<b>Sicurezza dei Dati</b> Incidenti di violazione dei dati	n	0
Sicurezza e Riservatezza	<b>Igiene e Sicurezza</b> Ispezioni igieniche soddisfatte	%	100%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Gestione Reclami</b> N° reclami pervenuti al laboratorio	n	0
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Gestione Reclami</b> Tempo di risposta ai reclami	gg	< 7 gg
Customer Care e Soddisfazione	<b>Soddisfazione utenti</b> Percentuale di utenti soddisfatti	%	91%

<b>PROCESSO / AREA DI RIFERIMEN TO</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>U. M.</b>	<b>VALORE RILEVATO 2023</b>
del Cliente	relativamente all' Accoglienza e disponibilità del personale infermieristico (sommatoria giudizi ottimo e buono)		
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Soddisfazione utenti</b> Percentuale di utenti soddisfatti relativamente all' Accoglienza e disponibilità del personale di accettazione (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	91%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Soddisfazione utenti</b> Percentuale di utenti soddisfatti relativamente alla Chiarezza del referto (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	100%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Soddisfazione utenti</b> Percentuale di utenti soddisfatti relativamente alle informazione sulla preparazione ai test (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	100%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Soddisfazione utenti</b> Percentuale di utenti soddisfatti relativamente al Tempo di attesa per l'accettazione (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	91%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Soddisfazione utenti</b> Percentuale di utenti soddisfatti relativamente al Tempo di attesa per il prelievo (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	91%

<b>PROCESSO / AREA DI RIFERIMEN TO</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>U. M.</b>	<b>VALORE RILEVATO 2023</b>
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Soddisfazione utenti</b> Percentuale di utenti soddisfatti relativamente al Tempo di attesa per la consegna dei referti (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	100%
Tecnologia e Innovazione	<b>Aggiornamento delle Tecnologie</b> Frequenza di aggiornamento delle attrezzature (almeno ogni 5 anni).	%	100%
Tecnologia e Innovazione	<b>Servizi Online</b> Percentuale di referti consultabili online	%	100%
Rispetto delle Normative	<b>Conformità Normativa</b> Percentuale di ispezioni superate positivamente	%	100%
Rispetto delle Normative	<b>Certificazioni di Qualità</b> Numero di certificazioni di qualità possedute	-	Laboratorio Certificato UNI EN ISO 9001:2015
Sostenibilità	<b>Politiche Ambientali</b> Percentuale di rifiuti speciali smaltiti correttamente	%	100%





**CROCE  
AZZURRA**  
LABORATORIO  
ANALISI CLINICHE