



IPPOCRATE

Sistema Gestione Qualità

CARTA DEI SERVIZI

Cod.: **CDS**

Pagina **1** di **16**

Rev. **8** del **31-01-23**



IPPOCRATE

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev.	Del	Note sulla revisione	Redatta da RGQ	Verifica Direttore Tecnico	Approvato Direzione Aziendale
8	31-01-23	Rivisitazione completa			
0	20-09-16	I° Emissione			

Azienda Certificata con il Sistema Qualità Secondo la normativa UNI EN ISO 9001
Ente di Certificazione RINA - Numero di Certificato 34335/16/S - Settore IAF 38



La carta dei servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-05-1995



IPPOCRATE S.r.l.

INDICE

PREMESSA	4
CHI SIAMO	5
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI	5
ORARIO DI VISITA	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
CONTATTI	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
LA NOSTRA MISSION – VISION - STRATEGIA (POLITICA DELLA QUALITÀ)	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
1. SERVIZI GENERALI	10
2. ATTIVITÀ SPECIFICHE	12
2.1 PERSONALE OPERANTE	12
3. LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI	15



IPPOCRATE S.r.l.

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**
Telefono **0961-720742**
Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**
e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**
sito web www.ippocratelab.it
Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

PREMESSA

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarle il laboratorio di analisi “Ippocrate S.r.l.” attraverso la “Carta dei Servizi”. Questo documento è stato realizzato per consentirle di conoscere il servizio erogato dal nostro laboratorio e, l’impegno da noi assunto per garantire standard di qualità e assicurarle la tutela del suo diritto alla salute.

La “Carta dei Servizi” le permette di conoscere la nostra struttura, la tipologia delle prestazioni offerte, gli obiettivi prestabiliti ed i processi di verifica applicati finalizzati a garantire un servizio efficiente e qualitativamente elevato.

*L’obiettivo primario della “**Carta dei Servizi**” è quello di coinvolgerla direttamente nella tutela della sua salute ma è, anche, uno strumento di dialogo e di conoscenza capace di raffigurare l’evidenza evolutiva del servizio erogato. Evoluzione determinata dall’esperienza, dalla professionalità, dall’aggiornamento continuo e dall’attenzione nei suoi confronti consentendoci, così, di offrirle una prestazione tecnicamente all’avanguardia.*

*La “**Carta dei Servizi**” sarà, dunque, la sua guida nella conoscenza del laboratorio, può richiederne sempre una versione aggiornata o, in alternativa, potrà consultarla dal sito web.*

*I nostri migliori saluti,
il Rappresentante Legale*

il Direttore di Laboratorio



IPPOCRATE S.r.l.

CHI SIAMO

Il network diagnostico Ippocrate S.r.l., unico nel suo genere, introduce in Calabria un nuovo approccio "integrato" all'innovazione Ippocrate s.r.l., alla prevenzione e alla cura della salute, un approccio allineato agli standard qualitativi di eccellenza europei.

Ippocrate S.r.l. oggi rappresenta il primo interlocutore nei servizi di diagnostica di laboratorio per molti specialisti e clienti.

La salute del paziente è la nostra prima preoccupazione. Ogni giorno cerchiamo di svolgere il nostro lavoro con impegno, professionalità, senso di responsabilità e spirito di collaborazione.

Ippocrate S.r.l. è il più grande gruppo di laboratori presente in provincia di Catanzaro.

Ippocrate S.r.l. nasce dalla fusione di tre importanti laboratori: Armogida a Chiaravalle C.le, Life Clinic a Botricello e Laboratorio Scalzi a Catanzaro.

Il Gruppo ha sede a Catanzaro e copre la quasi totalità delle analisi relative alla diagnostica di laboratorio più avanzata.

Il Gruppo Ippocrate S.r.l. in Calabria è organizzato come un network polifunzionale di laboratori dotati di Punti Prelievo di eccellenza che forniscono un servizio capillare ai pazienti di tutta la provincia.

Ippocrate S.r.l. eroga prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

Il laboratorio Ippocrate S.r.l. è sito in Catanzaro zona centro quartiere San Leonardo e si arriva con i mezzi pubblici comunali e/o con i servizi offerti dalle Ferrovie della Calabria poiché il terminal dista qualche centinaio di metri.

Punti Prelievo:

- **Catanzaro via Francesco Crispi n. 147**
- **Botricello (CZ) Via Nazionale 254**
- **Chiaravalle Centrale (CZ) Corso Staglianò 373**

ORARIO DI APERTURA

Laboratorio Ippocrate S.r.l.

- **Lunedì – Sabato 07:30 – 11:30**
- Mercoledì e Giovedì pomeriggio: **dalle 15:00 alle 17:00**

Punti Prelievo Catanzaro – Botricello (CZ) – Chiaravalle Centrale (CZ)

- **Lunedì – Sabato 07:30 – 10:30**

CONTATTI

Struttura	Telefono	e-mail	Sito
Ippocrate S.r.l.	0961-720742	info@ippocratelab.it	www.ippocratelab.it
Punto Prelievo Botricello	0961-963898		
Punto Prelievo Chiaravalle C.le	0967-631075		

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

LA NOSTRA MISSION – VISION - STRATEGIA (POLITICA DELLA QUALITÀ)

LA NOSTRA MISSION

Il nostro laboratorio ha un sistema organizzativo volto al coinvolgimento di tutti i professionisti che operano all'interno, in un processo di evoluzione continua, sia dal punto di vista tecnico sia per quanto riguarda l'aspetto della relazione con i nostri pazienti.

Ecco perché dal 2017, per meglio affiancare le nuove richieste dell'utenza e per rispondere con prontezza agli stimoli continui che pervengono per il miglioramento continuo dei servizi da noi erogati e della nostra organizzazione, ha deciso d'inglobare nella sua rete organizzativa i punti prelievo di Catanzaro, Botricello e Chiaravalle Centrale, oltre a stipulare accordi con alcune case di cura della città di Catanzaro.

Nel riorganizzare l'intera filiera, il Management Aziendale ha avviato un percorso al fine di perseguire, gli obiettivi di qualità intesa come corrispondenza alle richieste del cittadino/utente e facendo sì di ottimizzare la correlazione tra qualità e servizio, in sintonia anche con quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001 e, comunque, nel pieno rispetto delle norme a tutela della salute oggetto dei nostri servizi e delle norme di sicurezza a tutela dei cittadini/utenti e dei nostri operatori. Il laboratorio è caratterizzato da una complessa organizzazione strutturale e da una pluralità di competenze professionali tale da renderla imprescindibile dalla realizzazione di forme di governo aziendale che rispondono a criteri di funzionamento qualitativamente elevati. Pertanto, l'organizzazione ha individuato nel concetto "qualità" uno stile di conduzione aziendale orientata esclusivamente sulla efficacia ed efficienza della prestazione sanitaria.

La professionalizzazione delle risorse è stata considerata elemento strategico della politica aziendale influenzando direttamente sulla qualità dell'assistenza, oltre che sulla soddisfazione del cliente/paziente, e contribuendo al miglioramento continuo dell'erogazione del servizio.

La qualità espressa si percepisce non solo dagli aspetti organizzativi e dalla competenza professionale, ma soprattutto dall'esclusività dello stile di esecuzione del lavoro, dal comportamento etico e dal modo di comunicare e di ascoltare le esigenze manifestate dai fruitori.

Quindi, se è vero che l'impegno del laboratorio è quello di offrire prestazioni elevate, è altrettanto vero che la qualità del servizio ed il gradimento del paziente vengono ad esistere dal confort, dalla cura igienica degli ambienti, dalla presenza di servizi igienici adeguati, dall'assenza di barriere architettoniche, da sale di attesa confortevoli e da sale prelievo adeguate e accoglienti.

Pertanto, la politica aziendale è finalizzata alla ricerca di eventuali carenze del servizio, mediante la raccolta di informazioni utilizzando come fonte di ritorno reclami e questionari di soddisfazione e, se dovessero registrarsi delle difformità saranno avviati interventi mirati al fine di eliminare la deficienza segnalata.

LA NOSTRA VISION

La visione strategica della Direzione si realizza nell'ambito di un sistema capace di supportare obiettivi di appropriatezza, di efficacia, di adeguatezza e di qualità dei servizi offerti rispetto ai bisogni ed alle attese, un sistema orientato al miglioramento continuo della qualità e rivolto alla

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

soddisfazione degli utenti e degli operatori, in un contesto di ottimizzazione nella gestione delle risorse disponibili.

L'azione programmatica, portata avanti per la realizzazione della visione strategica nell'attuale periodo di crisi e di profonda riorganizzazione delle attività, si basa su diverse aree prioritarie di intervento, tra cui si riportano, a mero titolo descrittivo e non esaustivo:

- riorganizzazione dei servizi offerti, con l'obiettivo del rafforzamento il proprio ruolo nel contesto locale e provinciale, in particolare per quanto riguarda le eccellenze riconosciute;
- mantenimento dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi previsti per l'accreditamento istituzionale;
- raggiungimento dell'equilibrio di bilancio.

LA NOSTRA STRATEGIA

La strategia è volta al continuo miglioramento e all'innovazione tecnologica; è imperniata su una rigorosa e capillare organizzazione logistica e sull'efficienza dei processi produttivi.

L'offerta diagnostica è in continua evoluzione per sviluppare e offrire sempre nuovi strumenti diagnostici e percorsi terapeutici all'avanguardia.

Il centro del nostro mondo è il Cliente, non il "paziente", che per antonomasia è colui che deve "portare pazienza". Ippocrate s.r.l. si propone di fornire ai suoi Clienti un servizio all'avanguardia, promuovendo la cultura della prevenzione, del benessere e l'assunzione di un corretto stile di vita.

Il laboratorio di analisi **Ippocrate S.r.l.** si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

- **Eguaglianza**

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

Il principio enunciato si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona da non intendere come uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Pertanto, la vita nella nostra struttura è priva di qualsiasi tipo di discriminazione, tanto è vero che la vita dell'ospite deve essere rispettata in tutti i momenti del vivere quotidiano e la dignità della persona non deve essere discriminata in relazione al sesso, alla razza, alla nazionalità, alla religione, alla lingua ed alle opinioni politiche.

- **Imparzialità**

L'intero personale della struttura opera con imparzialità ed obiettività per garantire un'adeguata assistenza all'ospite, infatti gli operatori non assumono atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Per ogni residente è previsto un piano d'assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

- **Rispetto**

Il paziente è il fulcro del nostro agire ascoltiamo ed assistiamo l'utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità cercando di comprenderne le esigenze e di soddisfarne i bisogni.

- **Continuità**

Il servizio d'assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità tranne nei casi in cui le astensioni siano regolate da leggi o che rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

- **Diritto di scelta**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia e, pertanto, l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro, che sono deteriorati a livello cognitivo si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

- **Partecipazione**

La persona è protagonista del nostro servizio e, infatti, offriamo gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno del nostro laboratorio. La partecipazione rende l'utente protagonista attraverso l'informazione sugli obiettivi e sui programmi definiti dall'azienda per creare una relazione e per avere un feed-back.

- **Innovazione**

Operiamo nella consapevolezza che l'innovazione di prodotti e servizi ed il costante miglioramento a livello organizzativo siano necessari per consolidare la leadership di mercato. Siamo costantemente impegnati a promuovere l'innovazione tecnologica, la formazione del personale, l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando che tali rinnovamenti si traducano effettivamente in progressi concreti.

- **Umanizzazione e personalizzazione**

Nell'erogazione dei servizi la cura e l'assistenza devono tenere conto della specificità di ogni singolo paziente/cliente. Il rispetto della dignità della persona, la cortesia, la disponibilità sono fattori qualificanti ed irrinunciabili afferenti alla sfera del servizio fruito dal cittadino.

- **Rischio Clinico**

Nell'erogazione dei servizi il laboratorio adotta i protocolli previsti dal ministero della salute in relazione al rischio clinico come per esempio la prevenzione cadute pazienti, la violenza su paziente, atti di violenza a danno di operatore ed ogni altro evento avverso che causa un danno al paziente etc.

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

Il Referente per la gestione del rischio clinico è il Direttore di Laboratorio.

• **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Sia il criterio di EFFICACIA (verifica del raggiungimento degli obiettivi), che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del nostro Ente.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

• **Tutela dei dati personali**

La struttura al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

• **Riconoscimento del merito**

La valorizzazione del ruolo professionale e il riconoscimento delle qualità personali e professionali e delle capacità operative sono il carattere distintivo del nostro agire, volto allo sviluppo delle competenze di ognuno.

• **Precedenza in fase di accettazione**

Le donne in stato di gravidanza, i bambini di età inferiore ai 12 anni e le persone affette da disabilità, in fase di accettazione, hanno diritto di precedenza.

Il laboratorio di analisi **Ippocrate S.r.l.**, ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito indicate:

- “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell’Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- Risoluzione n. 23 dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

1. SERVIZI GENERALI

Adempimenti burocratici

Il personale del laboratorio è a disposizione dei fruitori per la risoluzione, la comunicazione e l'informazione di tutte le problematiche burocratiche-amministrative. Gli operatori sono soggetti professionalmente competenti ed espletano la propria attività tutelando la riservatezza dei richiedenti.

Informazioni

È possibile ricevere informazioni sul laboratorio e sui servizi offerti mediante il sito web e/o la Carta dei Servizi e/o direttamente dal personale.

Assistenza al Cliente

Il personale del laboratorio è a disposizione dell'utenza per:

- fornire informazioni sulle strutture e sui servizi erogati;
- ricevere reclami e/o segnalazioni sui servizi erogati;
- effettuare la prenotazione di alcuni specifici servizi;
- fornire accesso a informazioni sanitarie specifiche sul proprio referto tramite il contatto con il personale sanitario competente.

L'Assistenza Clienti può essere contattata dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 17.00 il sabato dalle 9.00 alle ore 12.30 al numero 0961.720742, oppure mediante indirizzo di posta elettronica info@ippocratelab.it

Pagamento degli esami

L'utente può procedere ad effettuare il pagamento mediante:

- POS;
- Contanti.

Centralità del cittadino paziente/cliente

La persona del cittadino-paziente/cliente e la soddisfazione dei suoi reali bisogni di salute ed assistenza sono il riferimento principale su cui la Direzione organizza tutte le sue prestazioni.

Soddisfazione

La partecipazione dei cittadini-utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti, anche per ciò che attiene la facile consultazione della Carta dei Servizi. Il questionario viene consegnato al cliente durante la permanenza nella struttura.

Per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini-utenti che usufruiscono delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie, sono stati messi a punto specifici questionari, distribuiti nei diversi reparti/servizi. I risultati dell'analisi dei risultati annuali inerenti alla soddisfazione sono comunicati tramite affissione in bacheca e tramite le riunioni annuali con il personale.

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

Reclami

L'utente attraverso il modulo "Segnalazione Suggerimenti Reclami" o, con l'uso di carta semplice, possono trasmettere eventuali lamentele direttamente ai soggetti preposti (Ufficio URP). I reclami possono essere trasmessi con posta, con fax, o consegnati all'Ufficio Qualità. L'utente ha la possibilità di verificare il percorso del reclamo poiché è aggiornato Responsabile Gestione Qualità. Tra i 10 ed i 60 giorni l'ufficio URP e/o qualità risponderà attraverso lo stesso canale utilizzato dall'utente e/o dove indicato dallo stesso.

Segnaletica

Il laboratorio per favorire l'orientamento degli utenti ha predisposto indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

Salottini per la conversazione

Gli utenti, in attesa di ricevere la prestazione, possono intrattenersi esclusivamente nelle aree di attesa.

Servizio smaltimento rifiuti speciali

I rifiuti ospedalieri sono consegnati ad una ditta autorizzata alla raccolta e al trasporto degli stessi all'impianto di smaltimento.

Antinfortunistica

Il laboratorio è a norma del D.Lgs. 81/2008 e delle successive modifiche ed integrazioni. Il personale è stato addestrato per intervenire e controllare gli incendi e per tutelare la sicurezza degli utenti.

Il laboratorio è attrezzato contro l'infornistica, è dotato di presidi antincendio, di cassette di primo soccorso e di defibrillatore. Il laboratorio è privo di barriere architettoniche.

Mance e regali

Nessun operatore può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difforni, dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.

Divieto di Fumo

Ai tutti gli utenti della struttura è severamente vietato fumare, ai sensi della disciplina in materia e nel rispetto dei pazienti.

A tutti gli operatori della struttura è fatto, altresì, divieto assoluto di fumare.

Ai pazienti stessi è disposto il divieto nelle camere e in tutti i luoghi della struttura.

Informazione Risultati Annuali

Tutti i risultati ottenuti sono direttamente evincibili dalla bacheca posta all'ingresso del laboratorio e/o dal sito web.

Modalità di diffusione e distribuzione

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito ufficiale della struttura oltre ad essere reperibile direttamente presso il laboratorio e/o i punti prelievo.

Aggiornamento

La presente Carta dei Servizi è rivista ogni anno nel corso del riesame della direzione ed eventualmente aggiornata. Lo stato della revisione e la data indicano l'ultimo aggiornamento.

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

2. ATTIVITÀ SPECIFICHE

Tipologia di analisi

Il laboratorio è in grado di eseguire tutte le analisi presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale, a disposizione degli utenti.

Per sottoporsi agli esami è sufficiente recarsi presso uno dei Punti Prelievi durante gli orari di apertura muniti di:

- a) eventuale richiesta del medico di base;
- b) tessera sanitaria.

Il laboratorio esegue le seguenti tipologie di esami:

- Chimica-clinica ed ematologia
- Microbiologia e batteriologia
- Immunometria
- Endocrinologia
- Coagulazione
- Metabolismo
- Sierologia
- Markers tumorali e markers dell'epatite

Le analisi possono essere effettuate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, dietro presentazione di idonea impegnativa predisposta dal medico curante, anche in forma di ricetta dematerializzata, oppure privatamente, specificando, al momento dell'accettazione, gli esami che si intendono svolgere e fornendo un riferimento anagrafico. In questo ultimo caso, al fine di garantire la massima trasparenza, il personale in accettazione comunica preventivamente all'utente gli importi per ciascuna analisi richiesta. Alcuni esami possono essere affidati in Service a strutture preventivamente qualificate ed accuratamente valutate.

Iter operativo di accettazione presso i punti prelievo

Il paziente, munito della richiesta di analisi, è inviato presso punti prelievo dislocati sul territorio.

L'addetto all'area accettazione provvede ad accogliere il paziente, verificare la documentazione e registrare i dati sul software di gestione.

Previo rilascio del consenso da parte del paziente, l'addetto in accettazione può rilasciare anche le credenziali per scaricare i referti on-line. Il servizio permette di accedere ai propri referti ad eccezione dei referti che riportano i risultati di analisi particolarmente sensibili (es. Anticorpi anti-HIV) oppure di esami che necessitano di un colloquio con il medico. Tali referti possono essere recuperati esclusivamente presso le sedi dei punti prelievo.

Al momento dell'accettazione i pazienti vengono informati sul trattamento dei dati particolari e laddove venga eseguito un esame che abbia dei rischi il Direttore Tecnico informa l'utente mediante consenso informato.

Successivamente si procede alla stampa della richiesta e delle etichette con codice a barre da allegare alle provette di riferimento. Le etichette con codice a barre identificano i campioni analitici

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

specificando nome e cognome del paziente, data di nascita, colore della provetta, data prelievo e numero progressivo.

I campioni prelevati vengono inviati presso il Laboratorio Centrale analisi attraverso la Borsa trasporto campioni.

Presso i centri prelievi viene acquisito consenso informato per il trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati.

Consegna del referto

Il Biologo approva e controlla il contenuto ed il formato dei referti. Ciascun referto contiene:

- nominativo paziente;
- data di nascita;
- data del referto;
- risultati;
- intervalli di riferimento;
- eventuali altri commenti.

Il referto è compilato dall'Analista presente in turno e verificato e firmato dal Direttore Tecnico/di Laboratorio che ne approva definitivamente il contenuto. Ciascun referto è archiviato su supporto informatico. Il referto è inviato al punto prelievo richiedente e/o trasmesso mediante programma informatico in cui il paziente può accedere solo dopo aver inserito le proprie credenziali rilasciate in fase di accettazione.

La data di consegna del referto viene calcolata sulla base dei tempi di consegna in funzione del tipo di analisi richiesto:

- le analisi di routine vengono refertate in giornata;
- le analisi di specialistica necessitano di tempi di attesa da 2 a 15 giorni.

Al momento del ritiro presso il Punto Prelievi, in ottemperanza alle prescrizioni del Regolamento Europeo 679/2016 è necessario presentare un documento di identificazione in corso di validità (carta d'identità, passaporto, patente di guida o altro documento equivalente ex art.2 DPR 445/2000).

In caso di impossibilità al ritiro personale, il paziente ha facoltà di delegare al ritiro compilando l'apposita sezione del tagliando del ritiro esami ad eccezione dei referti per HIV, i quali devono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato.

In caso di risultati ritenuti "anomali" il responsabile del Laboratorio può predisporre la ripetizione delle analisi e/o il richiamo del paziente, nel caso in cui non fosse disponibile ovvero utilizzabile il campione biologico necessario per la ripetizione delle analisi.

Modalità di erogazione dei pagamenti

La prestazione può essere pagata nei seguenti modi:

- Contanti;
- Pagamento con carta di credito e/o bancomat.

La somma richiesta per il pagamento delle analisi viene versata al termine dell'iter di accettazione.

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

2.1 PERSONALE OPERANTE

- Direttore Tecnico
- Biologo
- Tecnico di Laboratorio
- Personale di accettazione presso i punti prelievo
- Responsabile Gestione Qualità



IPPOCRATE S.r.l.

3. LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI

Il laboratorio garantisce il rispetto degli standard di qualità e la verifica periodica, attraverso l'utilizzo del modulo "Questionario di soddisfazione" e la scheda "Suggerimenti e Reclami".

Informazione al paziente

Descrizione Requisiti	Standard
Informazioni riguardanti le prestazioni	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento dell'accettazione	In fase di accettazione è consegnata la "Carta dei Servizi".
Informazioni ai pazienti	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal medico, il paziente esprime il proprio consenso informato per espletare specifici esami.
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, previa lettura dell'informativa, affinché il laboratorio proceda al trattamento dei dati personali. Tutta la documentazione clinica è gestita informaticamente e sistema di refertazione digitale. Il laboratorio utilizza procedure finalizzate a garantire il confort ed il rispetto della privacy.
Identificazione del personale	Tutti gli operatori hanno il cartellino identificativo di riconoscimento.

Personalizzazione/umanizzazione

Descrizione Requisiti	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	Operatori addestrati agevolano l'accesso a persone anziane con difficoltà ed a soggetti diversamente abili.
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e degli utenti è favorito dalle indicazioni dei locali e dei servizi.

Rispetto dei tempi

Descrizione Requisiti	Standard
Tempo di rilascio Del referto	Il tempo medio per il rilascio del referto dipende dalla complessità dell'esame e varia da qualche ora dopo l'esecuzione dell'esame ad un massimo di 15 giorni.

La sicurezza come impegno costante

Descrizione Requisiti	Standard
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/2008)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza.
Strumentazione antincendio	La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio. La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio.
Numeri utili in caso di emergenza	In accettazione sono affissi i numeri telefonici di pronto intervento, un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza e il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti a controlli ed a manutenzione. Ove si renda necessario, si procederà alla sostituzione od all' ammodernamento della impiantistica, contattando personale interno ed esterno specializzato.
Igiene e sicurezza	L'azienda applica la vigente normativa in materia di sicurezza sul lavoro ed adotta un sistema di gestione qualità aziendale certificato da Rina. Esistono e vengono seguiti protocolli per garantire l'efficacia delle procedure di: a) Sanificazione degli ambienti. b) Detersione, lavaggio, disinfezione di tutti gli strumenti e accessori. c) Sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori che richiedono tale trattamento.

Sistema Qualità

Descrizione Requisiti	Standard
Certificazione di Qualità	Il laboratorio ha un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO.
Gruppo qualità	Nel laboratorio esiste un gruppo che monitora l'evoluzione della Certificazione.

Ulteriori impegni per il futuro

Descrizione Requisiti	Standard
Formazione del personale	Il laboratorio sviluppa e mantiene corsi di formazione continua per il personale, inoltre conserva il materiale dei corsi già effettuati.

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023



IPPOCRATE S.r.l.

Meccanismi di tutela e di verifica

Descrizione Requisiti	Standard
Monitoraggio dei reclami	All'Ufficio Qualità posso essere richiesti i "Moduli Suggerimenti e Reclami". Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso il personale di accettazione, che provvederà a risolvere il disservizio.
Gestione reclami	Quotidianamente sono esaminati i reclami ed intraprese le eventuali azioni correttive.
Elaborazione reclami	Periodicamente sono elaborati i reclami con tecnica statistica.
Distribuzione questionari	Ai fruitori è consegnato il "Questionario di Soddisfazione".
Elaborazione questionari	Semestralmente i dati dei questionari raccolti sono analizzati.
Rispetto degli impegni	La Direzione e l'Ufficio Qualità verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

sede legale **Via Nicola Pizi n. 1 - CAP 88100 - Catanzaro (CZ)**

Telefono **0961-720742**

Partita Iva **03387730793** Registro Imprese di **Catanzaro** al n. **R.E.A. CZ 197609**

e-mail **info@ippocratelab.it** - pec **ippocratelab@pec.it**

sito web **www.ippocratelab.it**

Rev. 08 del 31-01-2023