

CARTA DEI SERVIZI





SOMMARIO

PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE	4
CONTATTI.....	5
SERVIZI.....	6
ORARI	8
POLITICA	9
OBIETTIVI E IMPEGNI.....	11
ORGANIGRAMMA	14
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	16
PREPARAZIONE ESAMI	19
MODALITA' RITIRO REFERTI	23
TUTELA E PARTECIPAZIONE	24

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento attraverso il quale vengono fornite al Paziente tutte le informazioni necessarie per usufruire dei servizi del **Laboratorio Chimico di Analisi D.ri Milano – Gammarota (GAMILAB)**

Il documento è stato elaborato nel rispetto dei principi di qualità, tutela della sicurezza e rispetto dell'ambiente. Con essa la Direzione del Laboratorio si impegna a fornire un servizio di qualità, adeguato alle esigenze degli Utenti, sicuro nei confronti degli operatori.

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti necessari per perseguire il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate, nonché uno strumento operativo indispensabile per il lavoro degli operatori che lo utilizzano come punto di riferimento per un costante processo innovativo.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, il cui contenuto è soggetto a continue modifiche e miglioramenti. La Direzione del Laboratorio si impegna ad aggiornare questo documento e invita tutti coloro che dovessero verificare incongruenze tra le informazioni di seguito riportate e le prestazioni a segnalarlo tramite posta elettronica, scrivendo all'indirizzo gamilab@libero.it, o rivolgendosi agli addetti in segreteria che saranno a disposizione per descrivere le modalità di raccolta di suggerimenti e osservazioni.

PRESENTAZIONE

Nato ad Andria nel 1952 grazie alla lungimiranza dei dottori Vincenzo Milano e Giovanni Gammarota, il Laboratorio Chimico di Analisi Dottori Milano e Gammarota opera nella città di Andria da oltre settanta anni nel campo delle analisi cliniche, mettendo al servizio dei clienti professionalità e tecniche diagnostiche all'avanguardia.

La politica di dare sempre il meglio continua ancora oggi: la presenza di personale altamente specializzato e aggiornato, l'utilizzo di analizzatori di ultima generazione permettono risultati notevolmente affidabili in tempi estremamente rapidi.

L'impegno primario del laboratorio è sempre stato quello di fornire dati analitici di sicuro valore diagnostico. A tale scopo, il lavoro è sempre stato organizzato nel rispetto assoluto di principi, ritenuti fondamentali, per il corretto svolgimento dell'attività:

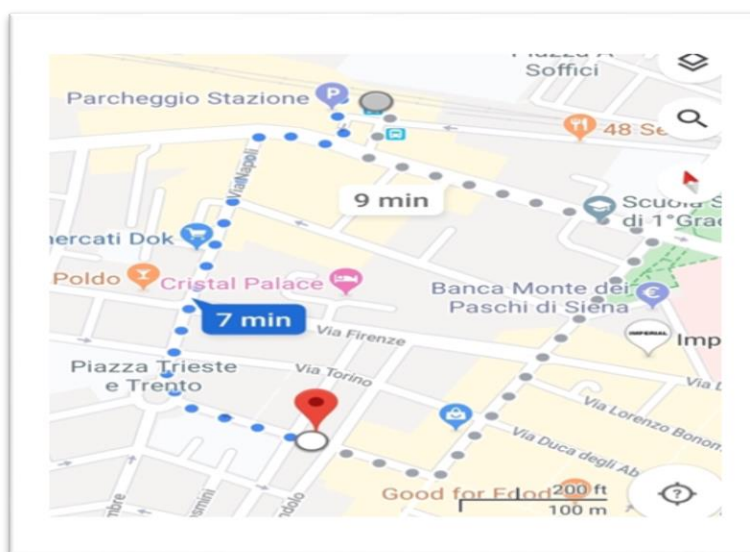
- Presenza costante dei titolari e dei Responsabili Sanitari e scientifici.
- Aggiornamento scientifico.
- Acquisto di reattivi di qualità.
- Controlli di qualità interni ed esterni.
- Acquisto di strumenti di alto livello tecnologico.
- Rispetto totale dei contratti di lavoro.
- Massima attenzione, nell'ambito lavorativo, alle esigenze di tutti i collaboratori.
- Rispetto assoluto delle leggi e delle normative che regolano l'attività del Laboratorio.

Con oltre 200 mila prestazioni annue, il Laboratorio Chimico Di Analisi D.ri Milano e Gammarota, opera nel campo della diagnostica di laboratorio e nello specifico si occupa di: Chimica clinica ed Immunologia, Ematologia, Microbiologia, Allergologia, Endocrinologia, Intolleranze alimentari, Tossicologia e Farmacologia.

Il Laboratorio Chimico di Analisi Dottori Milano e Gammarota opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e si pone come obiettivo principale il miglioramento dello standard dei servizi offerti ai pazienti in termini di qualità, competenza e professionalità.

CONTATTI

Il Laboratorio Chimico Di Analisi D.ri Milano e Gammarota (cod. reg n° 531602) è sito in Viale Roma n. 25 ad Andria (BAT) 76123. Il Laboratorio è raggiungibile sia in treno, direttamente dalla stazione di Andria, sia con la linea autobus urbana N.1 con fermata, ogni ora, nelle immediate vicinanze.



I recapiti del Laboratorio sono:

- Tel: 0883-591965
- email: gamilab@libero.it; gamilab25@gmail.com
- <https://www.gamilab.it/contatti/>



SERVIZI

Il Laboratorio si estende su una superficie di circa 320 mq. Gli ambienti di cui si usufruisce fanno parte del piano rialzato di un fabbricato di tre piani. Il Laboratorio è composto da:

- Sala Attesa
- Accettazione-Segreteria
- Servizi igienici
- Sale prelievi
- Sala direzione
- Laboratorio

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per operatori e pazienti. Per i pazienti con disabilità motoria è previsto un accesso dedicato con montascale elettrico. Il laboratorio dispone inoltre di segnaletica verticale e di una bacheca per avvisi o informazioni di servizio.

ELENCO PRESTAZIONI (all.1)

In allegato l'elenco contenente la tipologia di campione, il volume, l'unità di misura – con intervallo di riferimento – il metodo utilizzato delle principali prestazioni eseguite in laboratorio. Per gli esami non presenti nell'elenco rivolgersi direttamente in accettazione.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il corrispettivo delle prestazioni può avvenire tramite contanti, carte di credito o bancomat con rilascio contestuale di fattura. Per il pagamento di prestazioni aggiunte dopo l'accettazione, lo stesso verrà effettuato al ritiro del referto con emissione di fattura aggiuntiva. Sempre al momento del ritiro del referto sarà emessa eventuale fattura aggiuntiva nel caso di esami colturali che abbiano dato esito positivo, a saldo dell'identificazione colturale e dell'eventuale antibiogramma.

REFERTI ON LINE-AREA RISERVATA

Il Laboratorio ha attivato un servizio gratuito che consente di scaricare online i referti in due modalità differenti: registrandosi al servizio presente sul sito ufficiale del laboratorio (<http://www.gamilab.it/> CREA IL TUO ACCOUNT) e accedendo all'area riservata o scaricando via email il referto mediante parola chiave (password) generata e fornita al momento dell' accettazione. La custodia del codice identificativo e della parola chiave forniti

è responsabilità dell'Utente. Tale servizio è del tutto facoltativo e potrà essere attivato solo previo esplicito e specifico consenso.

CREA IL TUO ACCOUNT

1. Apri la mail e clicca sul link che ti invieremo per impostare le credenziali di accesso.
2. Compila i campi inserendo la tua email e una password *a tua scelta*.
3. Una volta riconfermata la tua password clicca su **IMPOSTA PASSWORD**.

SCARICA IL REFERTO

1. Appena gli esiti saranno caricati nella vostra area riservata, riceverai una mail di conferma (N.B. verifica che la mail da noi inviata non sia stata accidentalmente trasferita nella spam o nella posta indesiderata);
2. Clicca sul link **WWW. REFERTIGAMILAB.IT** quindi su **ACCEDI AI SERVIZI RISERVATI**;
3. Inserisci il tuo codice fiscale e la tua password;
4. Clicca su **CONSULATAZIONI REFERTI**;
5. Scarica l'allegato cliccando su **download**.

È possibile inoltre scaricare il referto accedendo direttamente all'area REFERTI ON LINE presenti sul nostro sito internet (www.gamilab.it).

ORARI

APERTURA AL PUBBLICO

GIORNI	ORARIO
dal lunedì al Venerdì	7,00 – 13,00 16,30 – 19,00
sabato	7,30 – 11,30

PRELIEVI / ACCETTAZIONE CAMPIONI

GIORNI	ORARIO
dal lunedì al Venerdì	7,00 – 9,30
sabato	7,30 – 11,00

RITIRO REFERTI

GIORNI	ORARIO
dal lunedì al Venerdì	17,00 – 19,00
sabato	7,30 – 11,30

I prelievi possono essere eseguiti anche oltre l'orario indicato solo se rispettate tutte le condizioni di preparazione. Ogni eventuale variazione di orario è tempestivamente comunicata al pubblico. La data di ritiro dei referti di esami particolari o urgenti è concordata al momento dell'accettazione.

POLITICA

La Direzione considera come obiettivi di primaria importanza il raggiungimento del massimo livello di qualità possibile per tutti i servizi e le attività erogati dal Laboratorio, promuovendo ogni azione diretta alla attuazione, verifica e miglioramento dei seguenti aspetti:

- rispetto delle leggi e dei regolamenti;
- comprensione e soddisfazione delle esigenze e aspettative dei Pazienti;
- miglioramento continuo dei processi.

Sono considerati altresì fondamentali:

- il mantenimento dell'Accreditamento Regionale;
- l'interfacciamento e il confronto continuo con gli enti e gli organismi preposti alle attività di controllo, verifica e sorveglianza;
- la garanzia dei risultati delle analisi eseguite e della completezza dei referti;
- la soddisfazione del Paziente;
- la soddisfazione del Personale;
- l'incremento della propria efficacia, efficienza ed esperienza attraverso investimenti su risorse umane e tecniche;
- lo sviluppo delle competenze del personale attraverso opportune esperienze di attività di formazione e addestramento;

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

- **Efficienza ed Efficacia:** adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni
- **Uguaglianza:** il Laboratorio si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti clienti. Nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **Attendibilità:** al fine di monitorare la precisione e l'accuratezza dei metodi analitici utilizzati e per assicurare l'attendibilità dei risultati ottenuti il Laboratorio adotta un Programma di controllo continuo di Qualità.

- **Continuità:** il Laboratorio si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.
- **Aggiornamento:** il Laboratorio si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura.
- **Diritto di Scelta:** ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.
- **Partecipazione:** il Laboratorio 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; al cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le procedure adottate dalla Struttura.

OBIETTIVI E IMPEGNI

Affidabilità, tempestività e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità del servizio e l'impegno a migliorare le prestazioni, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività. Il Laboratorio considera obiettivo primario la qualità ottimale del servizio fornito ai pazienti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni. Per continuare a perseguire questo obiettivo il Laboratorio ha:

- coinvolto tutto il personale;
- piena collaborazione dei medici;
- garanzia di identificazione dei pazienti e/o campioni biologici in tutte le fasi del processo;
- controllo qualità interno;
- controllo qualità esterno
- calibrazioni dei reagenti in modo pianificato;
- campioni manipolati secondo il D.Lgs 81/08 e successive integrazioni;
- smaltimento rifiuti secondo la normativa vigente.
- Adeguatezza delle informazioni e abilità procedurali di counselling
- Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente

STANDARD DI QUALITA'

Tempo di attesa in accettazione	Molto soddisfatto nel $\geq 95\%$ dei questionari (58%)
Tempo per il prelievo	Molto soddisfatto nel $\geq 95\%$ dei questionari (67%)
Tempo per la consegna referti	Molto soddisfatto nel $\geq 95\%$ dei questionari (75%)

Il tempo medio di risposta (dal prelievo al rilascio del referto), è compreso approssimativamente tra i 1-2 giorni lavorativi, in base agli esami prescritti; per quelli urgenti il tempo complessivo può ridursi sensibilmente (90 minuti circa), con l'impegno da parte del laboratorio di refertare nel più breve tempo possibile, limitatamente alle tempistiche tecnico-operative.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE – ASCOLTO DEL PAZIENTE

Conoscere il livello di soddisfazione del Paziente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca. La responsabilità del monitoraggio della soddisfazione è assegnata alla Direzione ed è eseguita attraverso la valutazione di un apposito **questionario di soddisfazione del cliente**.

Obiettivo di quest'ultimo è conoscere l'opinione dei pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, tempi di attesa, ecc.). Periodicamente i questionari compilati sono analizzati dalla Direzione al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio.

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Paziente è costituita dalla gestione dei reclami. Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori, possono presentare **reclami o segnalazioni**, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail al personale addetto che è tenuto ad informare la Direzione. Presso la reception sono disponibili modelli precompilati per la presentazione dei reclami. Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato. Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente. Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione.

Risposta al reclamo	Entro 30 giorni lavorativi
Opinioni del Paziente sul questionario di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale

GESTIONE DELLE RISORSE STRUTTURALI

La struttura è totalmente adeguata alle normative previste in termini di opere edili ed impiantistiche allo scopo di garantire la sicurezza sia statica che operativa della stessa, ed è dotata delle autorizzazioni e dei collaudi previsti in tema prevenzione e sicurezza.

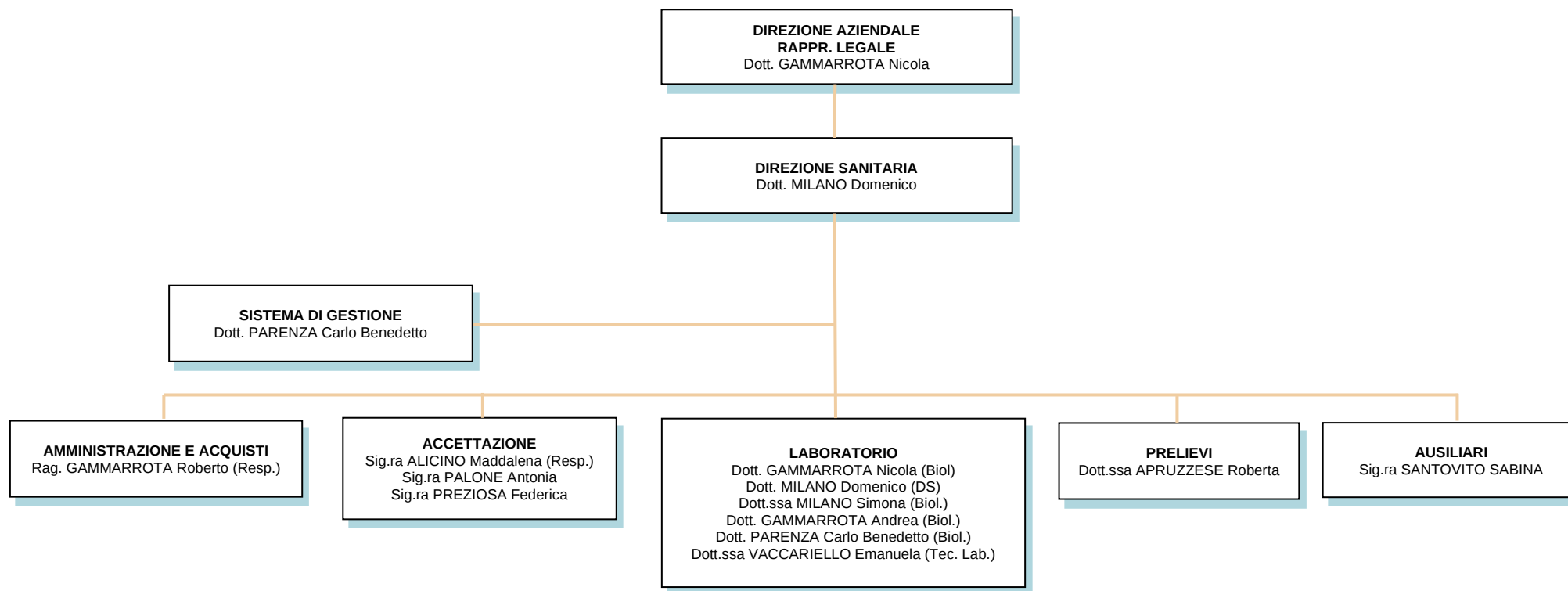
Si garantisce il costante rispetto di tali normative anche in relazione a modifiche delle leggi vigenti e a indicazioni programmatiche da parte della A.S.L. di competenza e della Regione.

GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni e persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché di controllo di efficienza mediante tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature e partecipa a corsi di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda

ORGANIGRAMMA



Dr. Domenico Milano - Biologo Responsabile sanitario

Dr. Nicola Gammarota – Biologo Responsabile legale

Dr. Simona Milano – Biologa spec. Patologia Clinica

Dr. Andrea Gammarota – Biologo

Dr. Carlo Benedetto Parenza – Biologo

Dr. Emanuela Vaccariello – Tecnico di laboratorio

Dr. Roberta Apruzzese – Infermiera professionale

Rag. Roberto Gammarota – Amministrativo

Sig.ra Maddalena Alicino – Ricezione clienti

Rag. Antonia Palone – Ricezione clienti

Sig.ra Preziosa Federica – Ricezione clienti

Sig.ra Santovito Sabina – Ausiliario addetto alla sanificazione

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Arrivati presso la struttura, i pazienti sono tenuti ad attendere ordinatamente il loro turno nella zona dell'ingresso, accuratamente segnalata. Le accettazioni possono avvenire singolarmente o più pazienti per volta. Tutte le attività vengono svolte nel pieno rispetto della riservatezza in quanto sono state organizzate zone fisicamente separate della reception.

Il Paziente, con documento di riconoscimento in corso di validità, può presentarsi presso il Laboratorio:

- | |
|--|
| • Munito di richiesta su apposita prescrizione medica del S.S.N.; |
| • Munito di richiesta su apposita prescrizione medica emessa da uno specialista; |
| • Senza richiesta medica, ma con precisa definizione degli esami richiesti |

La prescrizione medica del S.S.N. deve contenere le seguenti informazioni:

- dati anagrafici del Paziente (età, sesso, indirizzo, codice fiscale);
- data di raccolta del campione;
- elenco esami richiesti (la prescrizione non deve contenere oltre otto esami singoli per ricetta);
- informazioni relative ad eventuali esenzioni quando presenti;
- timbro e firma del medico qualora non si tratti di ricetta dematerializzata;
- firma dal Paziente indicazioni riguardo diagnosi e priorità.

In caso di accesso senza prescrizione medica S.S.N., quindi in caso di accesso con una prescrizione emessa da uno specialista o di accesso diretto, sono invece necessari:

- dati anagrafici del Paziente (età, sesso, indirizzo, codice fiscale);
- elenco esami richiesti;
- data di raccolta campione.

L'Addetto in accettazione provvede a informare il Paziente sulle modalità di prelievo, la raccolta, i costi e tempi di refertazione al fine di consentire al Paziente di decidere se usufruire dei servizi della struttura.

Ricevuto il consenso da parte del Paziente, l'Addetto in accettazione procede all'identificazione mediante documento di riconoscimento e procede con l'accettazione

sanitaria, supportata dal sistema informatico. Tale sistema associa le informazioni inserite ad un codice a barre che consente di identificare in modo univoco, chiaro ed inequivocabile ogni Paziente, assicurando la rintracciabilità dei campioni analizzati e dei relativi referti.

Una volta completata l'accettazione verrà consegnata ad ogni Paziente uno scontrino – Tagliando per il ritiro delle analisi - contenente sia i dati anagrafici, indirizzo, data e numero di accettazione da dover esporre in accettazione al momento del ritiro cartaceo. In caso di impossibilità a raggiungere il laboratorio il giorno del ritiro previsto è possibile delegare una persona di fiducia completando e firmando, in tutte le sue parti, la delega allegata.

Il Laboratorio si impegna:

- In caso di **esami urgenti** a garantire la refertazione dei risultati nel minor tempo possibile, limitatamente alle tempistiche tecnico-operative; la Direzione Sanitaria si riserva di valutare l'oggettiva urgenza e di decidere in merito alle tempistiche di accettazione, prelievo e refertazione, nel rispetto di Principi sull'erogazione dei servizi.
- A rispettare la legislazione vigente circa le prestazioni sanitarie ai minori. Esse possono essere erogate solo in presenza di chi esercita responsabilità genitoriale (uno dei genitori o il tutore legale);
- Ad accettare pazienti diversamente abili in quanto disponibile, all'ingresso della struttura, un montascale elettrico;
- A Rifiutare campioni non conformi o campioni che non hanno rispettato iter preparativo corretto;
- Ad Accettare campioni esterni per pazienti allettati o che non hanno possibilità di recarsi fisicamente in laboratorio.
- Per tutti gli esami con valenza medico legale è previsto in maniera inderogabile che i prelievi vengano effettuati all'interno del laboratorio alla presenza di un addetto interno alla struttura; pertanto i Pazienti verranno informati di tale requisito e non verranno accettati campioni provenienti dall'esterno e/o non prelevati secondo le disposizioni innanzi riportate.

La struttura è dotata di un sistema informatico di archiviazione dei dati che rispetta le norme sulla privacy.

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono avvenire dal lunedì al sabato, durante tutto l'orario di apertura al pubblico (7-13, 16.30-19 dal lunedì al venerdì; 8-11,30 il sabato), presso il laboratorio o mediante sito internet e/o mail. La data di esecuzione delle prestazioni è fissata sulla base del tetto di spesa assegnato dalla Asl.

Le disponibilità lavorative giornaliere vengono determinate automaticamente dal programma gestionale dedicato, ma è prevista la possibilità di tener conto di particolari esigenze (trattamenti chemioterapici, urgenza, gravidanze, controlli programmati).

Le prescrizioni mediche vengono restituite all'interessato allegando una ricevuta di prenotazione. Il Paziente, in caso di impossibilità, può disdettare la prenotazione permettendo di riutilizzare la stessa per altri pazienti. Il numero giornaliero di prenotazioni può essere corretto in itinere qualora ci si accorga di uno scostamento effettivo dalle potenzialità assegnate, in riferimento alle prenotazioni automaticamente generata dal gestionale per tutte le richieste di analisi del SSN (ticket e esenti).

PREPARAZIONE ESAMI

PRELIEVI EMATICI

- Osservare un digiuno di 8-12 ore astenendosi dal prendere anche caffè, the, latte o altre bevande, fatta eccezione per l'acqua naturale;
- Non fumare nel periodo di tempo intercorrente tra il risveglio e il prelievo;
- Nelle 12 ore che precedono il prelievo evitare qualsiasi esercizio fisico intenso;
- Evitare l'eccessivo digiuno oltre 24 ore;
- Salvo indicazioni precise del medico curante è da evitare l'assunzione di farmaci la mattina del prelievo

ESAME DELLE URINE/URINOCOLTURE

- Pulire accuratamente i genitali esterni con acqua e sapone;
- Scartare il primo getto di urina e raccogliere la seconda parte della minzione direttamente in un contenitore sterile monouso.
- Aver cura di far pervenire il campione di urina da analizzare in laboratorio entro 30 minuti dalla emissione.
- La raccolta delle urine deve essere effettuata lontano da terapie, salvo diversa indicazione del medico.

ESAMI SULLE URINE DELLE 24 ORE

- Scartare la prima minzione del mattino (ad esempio alle ore 7, inizio raccolta)
- Raccogliere in un contenitore adeguato tutte le successive minzioni compresa quella del mattino seguente (sempre alle ore 7, fine raccolta).
- Durante la raccolta evitare di esporre il contenitore alla luce ed a temperature superiori ai 10°C. È possibile consegnare al laboratorio l'intera raccolta o una parte di essa (in tal caso è necessario indicare il volume totale).

Per l'esecuzione delle **urine delle 24 ore da acidificare** è necessario contattare il laboratorio prima di iniziare la raccolta.

URINE DELLE 24 ORE DA ACIDIFICARE
Calcio Urinario,

Fosforo Urinario
Acido 5-Oh-Indolacetico
Acido Omovanillico
Acido Vanilmandelico
Catecolamine Urinarie (Adrenalina-Noradrenalina)
Cortisolo Urinario

ESAME DELLE FECI

Raccogliere un piccolo campione di feci del primo mattino nell'apposito contenitore sterile.

ESAME BATTERIOLOGICO DEL LIQUIDO SEMINALE (SPERMIOCOLTURA)

Raccogliere il liquido seminale nell'apposito contenitore **sterile**, lontano da terapie antibiotiche (salvo diverse indicazioni del medico).

ESAME FUNZIONALE DEL LIQUIDO SEMINALE (SPERMIOGRAMMA)

- La raccolta del liquido seminale deve avvenire dopo un periodo di astinenza completa che va dai 2 ai 7 giorni.
- **Tutto** il liquido seminale prodotto deve essere raccolto in un recipiente perfettamente pulito e fatto pervenire al laboratorio entro 30 minuti.
- Durante il trasporto al laboratorio è necessario che il materiale non sia soggetto a sbalzi termici (va protetto dal freddo e trasportato ad esempio in una tasca).
- È necessario comunicare l'ora esatta della raccolta.
- Bisogna eseguire l'esame lontano da febbre, terapie antibiotiche e antinfiammatorie

ESAMI CULTURALI

Per gli esami microbiologici (tampone faringeo, nasale, uretrale, oculare, auricolare) si raccomanda di non assumere antibiotici nei 6 giorni precedenti il prelievo, salvo diverse indicazioni del medico.

H2 BREATH TEST PER L'INTOLLERANZA AL LATTOSIO/LATTULOSIO

- Nei sette giorni precedenti l'esame il paziente non deve assumere farmaci a base di antibiotici, fermenti lattici, lassativi.

- Il paziente, il giorno prima dell'esame, deve alimentarsi esclusivamente con:
COLAZIONE: caffè d'orzo o tè, biscotti secchi o pane tostato
PRANZO: riso o pasta conditi con olio
POMERIGGIO: caffè d'orzo o tè, biscotti secchi o pane tostato
CENA: carne bianca (pollo, coniglio, tacchino) o pesce, riso condito con olio.
- Dalle ore 21.00 del giorno precedente l'esame il paziente DEVE OSSERVARE un digiuno completo (può bere liberamente acqua).
- Se è un fumatore dovrà astenersi dal fumo almeno dalla sera prima.
- La mattina dell'esame il paziente DEVE rispettare il digiuno, non fumare, non lavarsi i denti e non svolgere attività fisica; può bere solo acqua non gassata.

BREATH TEST PER HELICOBACTER PYLORI

- Mantenere il digiuno per almeno 6 ore prima del test;
- Evitare l'assunzione di antibiotici e inibitori della pompa protonica per almeno un mese.

SCOTCH-TEST

- Tagliare con una forbice un pezzetto di nastro adesivo della lunghezza del vetrino fornito dal laboratorio.
- Porre il nastro adesivo sull'estremità di un abbassalingua avendo cura che la parte gommata sia posizionata all'esterno.
- Tenere ben fermo il nastro adesivo sull'abbassalingua.
- Premere la parte gommata del nastro adesivo contro diverse aree della regione peri-anale.
- Applicare il nastro adesivo sul vetrino.
- Utilizzando una garza o un batuffolo di cotone premere delicatamente in modo da far ben aderire il nastro sul vetrino.
- Al termine lavarsi accuratamente le mani.

ESPETTORATO

- Al mattino, a digiuno, procedere ad una accurata pulizia del cavo orale ed effettuare gargarismi con l'acqua.
- Raccogliere l'espettorato dopo un colpo di tosse; è necessario che l'espettorato provenga dalle basse vie aeree, evitando la presenza di sola saliva.

TAMPONI VAGINALI

- Astenersi da rapporti sessuali nei 2 giorni precedenti l'esame.
- Evitare irrigazioni vaginali, terapie locali nei 3 giorni precedenti l'esame.
- Il tampone deve essere effettuato lontano da terapie antibiotiche, salvo diversa indicazione del medico.

MODALITA' RITIRO REFERTI

L'interpretazione del referto e la consulenza diventano sempre di più un elemento rilevante dell'attività di laboratorio. Il referto di laboratorio, quindi, non rappresenta solo il mezzo tramite il quale sono riportati i risultati degli esami di laboratorio, ma è caratterizzato da aspetti interpretativi in grado fornire informazioni utili alla cura del paziente. Il tipo di informazioni che possono essere presenti sul referto di laboratorio può aiutare il paziente a capire con maggiore facilità i risultati degli esami che, comunque, devono sempre essere valutati da un medico competente in grado di fornire una valutazione clinica.

La gestione dei referti del Laboratorio segue scrupolosamente la normativa vigente in materia di protezione dei dati personale, offre ai suoi clienti diverse modalità:

- ritirando il referto cartaceo presso la sede di Viale Roma, 25, Andria (BT) direttamente Paziente stesso al fine di garantire la totale riservatezza del contenuto o da persona di sua fiducia tramite delega compilata in tutte le sue parti e firmata da esibire presso il Laboratorio;
- Consultando l'area riservata direttamente dal sito internet: www.gamilab.it;
- Scaricando via mail il referto digitale protetto tramite password di sicurezza.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

INFORMAZIONI GENERALI (CONSENSO INFORMATO)

Nessun esame può essere eseguito senza il consenso volontario informato del paziente. Essere edotto sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale di ciascuno. Il Direttore sanitario è sempre disponibile a fornire tutti i chiarimenti necessari, sia al paziente che ai familiari.

TUTELA DELLA PRIVACY (D.L.196/2003 E REGOLAMENTO UE 679/2016)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") trasferendo solo all'interessato i risultati diagnostici, nel rispetto della normativa in vigore.

OGGETTO DEL TRATTAMENTO

Il Titolare tratta i dati personali (es. dati anagrafici, dati di contatto, dati riguardanti la salute) comunicati dal paziente in occasione della richiesta di analisi clinico-chimiche.

FINALITA' DEL TRATTAMENTO

I dati che vengono richiesti servono per finalità strettamente connesse alla erogazione della prestazione sanitaria richiesta e quindi per finalità di diagnostica clinica; i dati saranno altresì utilizzati per le connesse attività amministrativo – contabili, fiscali e legali (es. comunicazioni al Servizio Sanitario Nazionale). I dati non saranno utilizzati per fini difforni a quelli sopra elencati.

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Le basi giuridiche del trattamento sono quindi: il consenso esplicito (art. 9 lett. a) GDPR), le finalità sanitarie (art. 9 lett. h) GDPR), l'obbligo contrattuale e l'obbligo di legge (art. 6 lett. b) c) GDPR). Il trattamento delle informazioni che riguardano l'Utente sarà sempre improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza a tutela della riservatezza e sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'art. 32 GDPR ad opera di soggetti appositamente autorizzati ai sensi degli art. 28 e 29 GDPR.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio in quanto le informazioni che fornite dall'Utente sono necessarie per conoscere lo stato di salute e per le connesse finalità di diagnostica clinica, nonché per i conseguenti adempimenti degli obblighi amministrativi, contabili, fiscali e legali. La mancata comunicazione dei dati richiesti potrebbe comportare, infatti, l'impossibilità di erogare la prestazione sanitaria richiesta. È sempre possibile, nel caso di prestazioni non erogate tramite il S.S. N., eseguire analisi anonime, senza raccolta di dati anagrafici del paziente; la fattura del relativo costo dovrà però riportare dei dati anagrafici reali, anche di terzo soggetto.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 5 Regolamento UE 2016/679, il periodo di conservazione dei dati personali è stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e nel rispetto dei tempi prescritti dalla legge. In particolare, i dati personali saranno conservati negli archivi per i periodi dettati dalla legge o per esigenze civilistiche connesse: la documentazione sanitaria e i referti per 15 anni (anche in relazione ai termini prescrizionali); la documentazione amministrativa, fiscale e contabile per 10 anni.

CATEGORIE DI SOGGETTI CUI SONO COMUNICATI I DATI PERSONALI

I dati potranno essere comunicati:

- a dipendenti e collaboratori del Titolare al trattamento dei dati nella loro qualità di autorizzati al trattamento (es. impiegati, personale sanitario);
- a società terze o altri soggetti (a titolo indicativo, consulenti, società di servizi, centri diagnostici in service, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento. Queste terze parti possono trattare i dati personali solo nella misura necessaria per erogare i loro servizi. I nostri responsabili del trattamento dei dati hanno l'obbligo contrattuale di trattare tali informazioni con la massima riservatezza; in base alle norme vigenti e per quanto di competenza, alla Regione Puglia, nell'ufficio territoriale di competenza (solo per analisi in convenzione); dietro specifica e motivata richiesta, all'Autorità Giudiziaria o alle Autorità di Pubblica Sicurezza ad altri enti destinatari per legge o regolamenti.

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI

Tra i dati personali raccolti per finalità sopra dettagliate, ai sensi degli artt. 9 e 10 GDPR, sono presenti dati qualificabili come “categorie particolari di dati personali” (es. “dati genetici, dati relativi alla salute”).

DIRITTI DELL'INTERESSATO

- L'interessato ha sempre la facoltà, in qualsiasi momento, di esercitare i diritti riconosciuti dall'art. 15 GDPR:
- Diritto di accesso ai dati personali;
- Diritto di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- Diritto di opporsi al trattamento;
- Diritto alla portabilità dei dati;
- Diritto di revocare il consenso, ove previsto (la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca);
- Diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo (“Garante per la Protezione dei Dati Personali” i cui dati di contatto sono indicati nel sito www.garanteprivacy.it);
- Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione).

MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti sopra elencati inviando: raccomandata a.r. a LABORATORIO CHIMICO DI ANALISI DOTT.RI MILANO GAMMAROTA, Viale Roma n. 25 – Andria Pec all'indirizzo: gamilab@pec.it e-mail all'indirizzo: gamilab@libero.it

CENTRO SENZA FUMO

È fatto divieto assoluto (ai sensi della legge n. 584/75) di fumare nelle stanze, nei corridoi del Laboratorio. Questo per disposizioni di legge è soprattutto per la salvaguardia della salute propria e degli altri pazienti.

NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Il personale del Laboratorio è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti. In caso di emergenza i presenti dovranno seguire le indicazioni degli addetti.