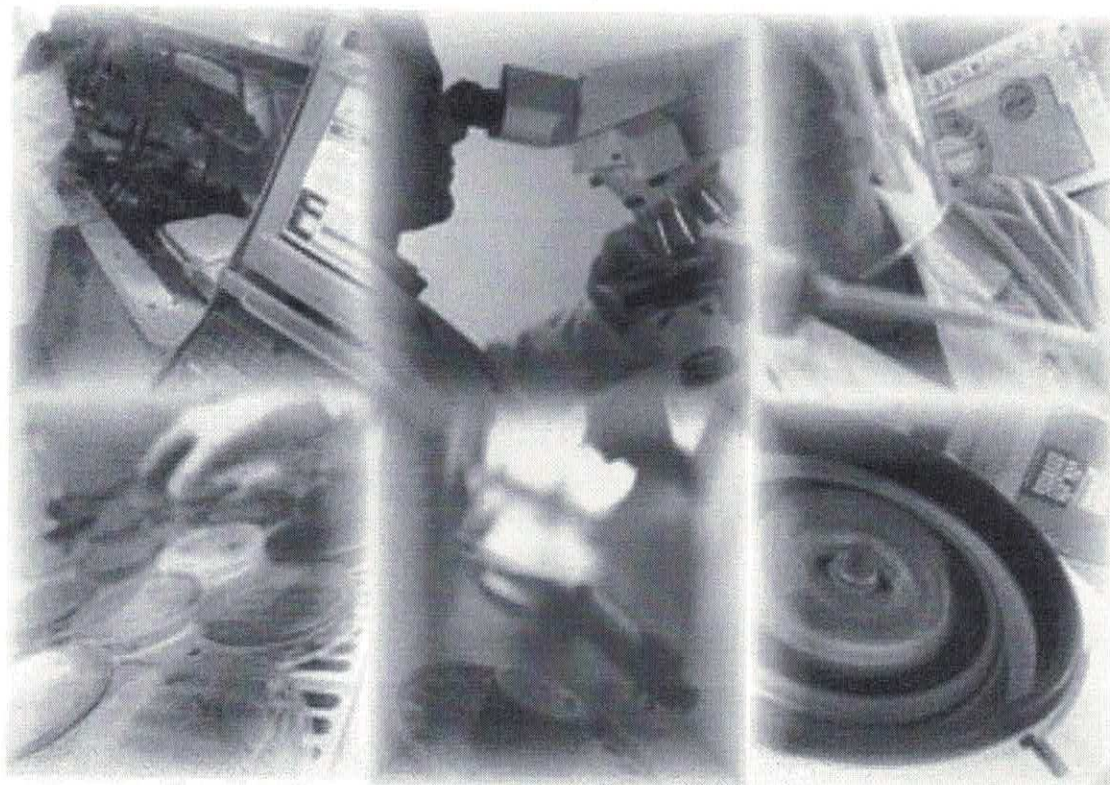


P. O. Spirito Santo
U.O.S.D. Farmacotossicologia e Qualità Analitica
Responsabile ff Dr.ssa Angelini Gilda
Via Fonte Romana – Pescara
Tel 085/4252802
email: farmacotossicologia@ausl.pe.it



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Introduzione	pag.3
Presentazione (la storia, mission e obiettivi, dotazione organica)	pag.4
Informazione sulla struttura e sui servizi offerti.....	pag.4
I nostri numeri	pag.5
Accesso ai servizi del Laboratorio analisi	pag.5
Tempi di attesa	pag.7
Tempi di conservazione dei campioni.....	pag.7
Tempi di conservazione dei referti.....	pag.7
Composizione dello staff.....	pag.8
Informazioni utili per il prelievo di sangue.....	pag.8
Tecniche di raccolta dei campioni biologici.....	pag.9
Standard di qualità, impegni e programmi.....	pag.12
Meccanismi di tutela e verifica	pag.13
Tutela dei dati personali.....	pag.13
Principi fondamentali.....	pag.13
Diritti e doveri	pag.14
Significato dell'Accreditamento	pag.15
Elenco delle prestazioni.....	pag.16-18

INTRODUZIONE

La **Carta dei servizi** costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal laboratorio analisi per poter raggiungere il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria utenza.

Il **Laboratorio di Farmacotossicologia** considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi. L'impegno del *Laboratorio di Farmacotossicologia* è sempre rivolto a soddisfare il cliente nel rispetto dell'etica e delle norme in essere, a migliorarsi continuamente, a mantenere nel tempo gli standards di riferimento e a costruire un clima aziendale e una cultura orientata alla qualità totale.

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), nel DPCM 19.05.1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" e sui Diritti previsti nella Carta Europea dei diritti del Malato.

La **Carta dei Servizi** è il mezzo per favorire al meglio il rapporto tra il Laboratorio e l'Utente, incoraggiandolo a partecipare alla gestione del servizio al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso. Nella presente sono descritti servizi offerti al paziente, l'elenco delle analisi eseguite e le modalità di raccolta e conservazione dei campioni, i tempi di risposta, i valori di riferimento delle analisi, le metodiche impiegate, i codici diagnostici, gli orari delle attività, le modalità di pagamento del ticket e a quant'altro abbiamo ritenuto utile per facilitare l'accesso al nostro servizio.

La presente si rivolge a tutti gli utenti del *Laboratorio di Farmacotossicologia* e con essa si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che il laboratorio rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

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

Per rimuovere eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della carta dei servizi.

Il presente opuscolo è anche una guida alle modalità di accesso ai servizi offerti e di orientamento dei servizi erogati. La presente **Carta dei Servizi** è aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo/organizzativo interno e sulla base di indicazioni di ritorno dagli utenti stessi. Annualmente la direzione ne verifica comunque la validità valutando la necessità o meno dell'aggiornamento.

PRESENTAZIONE

Il Laboratorio di Farmacotossicologia, oltre a svolgere funzione assistenziale per i pazienti ricoverati, svolge anche attività ambulatoriale per utenti esterni.

La Sala Prelievi come il Laboratorio sono collocati al primo piano della Palazzina Poliambulatori. Vengono eseguiti tutti gli esami previsti dal nomenclatore tariffario delle prestazioni specialistiche ambulatoriali del S.S.N. oltre numerosi esami extra L.E.A.. Il servizio è strutturato su un'ampia superficie per l'esecuzione degli esami di Farmacotossicologia.

L'obiettivo dell'attività del **Laboratorio di Farmacotossicologia** è sempre rivolto al miglioramento della qualità dei singoli processi analitici attraverso l'impegno e la professionalità degli operatori per offrire non solo un dato analitico di qualità, ma anche un servizio ineccepibile dal punto di vista organizzativo che contribuisca in modo decisivo alla soddisfazione delle esigenze dell'utenza e dei pazienti dell'ospedale.

Il *Laboratorio di Farmacotossicologia* contribuisce con il proprio operato al raggiungimento dell'obiettivo generale del provvedere ad assicurare livelli di assistenza essenziali ed uniformi nel bacino di competenza. Nello specifico esso fornisce informazioni, ottenute con metodi chimici, fisici o biologici su matrici diverse (sangue, urina, capello), ai fini della prevenzione, della diagnosi, del monitoraggio degli effetti delle terapie e dell'uso/abuso di sostanze. Quindi il *Laboratorio di Farmacotossicologia* svolge di fatto una funzione pubblica a tutela del bene collettivo e si impegna a garantire a favore del cittadino utente un facilitato ed equo accesso alle prestazioni, una risposta tempestiva alla domanda, una qualità costante e standardizzata del livello delle prestazioni ed in definitiva un rapporto chiaro, trasparente e solidale con il cittadino utente.

INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

Il *Laboratorio di Farmacotossicologia* opera al primo piano della Palazzina Poliambulatori. Tutti gli ambienti sono climatizzati sia per un miglior comfort per utenti e personale, sia per tenere le apparecchiature entro le temperature che consentono la migliore funzionalità.

Gli esami eseguiti sono quelli riportati nel '*Elenco delle Prestazioni*' ove per ogni esame o gruppi di esami vengono specificati anche, il metodo utilizzato, il tipo di matrice e di campione necessario, le quantità di campione necessario, le modalità di prelievo e conservazione del campione, i tempi di risposta.

I NOSTRI NUMERI



CENTRALINO OSPEDALE (CUP).....	085 4251
RESPONSABILE del LAB. di FARMACOTOSSICOLOGIA.....	085 4252802
ACCETTAZIONE.....	085 425264

ACCESSO AI SERVIZI DEL LABORATORIO

Il *Laboratorio di Farmacotossicologia* è ubicato al primo piano della Palazzina Poliambulatori ed è strutturato in quattro settori operativi:

- ❖ Screening Farmacotossicologico
- ❖ HPLC CDT
- ❖ HPLC Amine Biogene, Acidi e Medicina occupazionale
- ❖ GC-LC-FID-MS e II Livello

L'utente, per raggiungere il laboratorio di Tossicologia, deve accedere dall'ingresso principale dei poliambulatori, superare l'atrio e salire al primo piano. Il laboratorio di Tossicologia è collocato dopo la sala di attesa del Laboratorio di Analisi Cliniche. Il parcheggio a disposizione degli utenti è situato nelle immediatezze dell'ospedale.

⇒ MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni possono essere erogate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, in attività libero professionale (*intramoenia*), in regime di prestazioni aziendali aggiuntive a pagamento.

Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il S.S.N. i pazienti devono presentare il *Foglio di prenotazione*, rilasciato dal CUP dietro presentazione della richiesta del medico e la tessera sanitaria, presso lo sportello di Accettazione del Laboratorio.

Per usufruire delle analisi in attività libero professionale ("intramoenia" o in regime di "prestazioni aggiuntive a pagamento") il paziente può recarsi ogni giorno presso il CUP munito di richiesta da parte del medico richiedente e pagando la prestazione per intero. A pagamento avvenuto può recarsi presso il Laboratorio per ricevere la prestazione nel giorno ed all'orario indicato sul *Foglio di prenotazione*.

⇒ **UTENTI ESTERNI**

L'accettazione amministrativa viene effettuata direttamente al CUP o presso lo Sportello Accettazione del Laboratorio negli orari previsti.

Nelle sedi di accettazione è necessario munirsi del numero al distributore ed aspettare il proprio turno agli sportelli. Un display luminoso indica la successione dei numeri.

L'impegnativa deve essere consegnata al personale amministrativo degli sportelli del CUP per effettuare la prenotazione. Il CUP consegna al paziente il *Foglio di prenotazione* con l'indicazione della giorno e dell'ora per il prelievo.

I pazienti che vogliono usufruire delle prestazioni in regime "intramoenia" o in regime di "prestazioni aggiuntive a pagamento", possono recarsi direttamente presso lo sportello "intramoenia" del CUP ed effettuare il pagamento; la ricevuta di pagamento che riporta gli esami da effettuare e le altre informazioni necessarie verranno consegnate allo sportello Accettazione del Laboratorio.

▪ **PRELIEVO C/O LE SALE PRELIEVO AL PRIMO PIANO**

I prelievi di sangue per il dosaggio della CDT vengono effettuati nella Sala Prelievi ubicata al primo piano della Palazzina Poliambulatori.

I prelievi per gli esterni si effettuano tutti i Lunedì e Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00. I campioni provenienti dall'esterno o dai punti prelievo si accettano tutti i giorni feriali fino alle ore 12.30.

▪ **RITIRO DEI REFERTI:**

I referti sono disponibili all'Utente a partire dal giorno loro indicato al momento del prelievo (sulla ricevuta ritiro referti). In osservanza del Regolamento UE 679/2016 e della normativa nazionale sul trattamento dei dati personali e sensibili la consegna del rapporto di prova avverrà previa presentazione della **ricevuta di pagamento** e di un **documento di identità** (o, nel caso in cui il rapporto sia ritirato da persona diversa dall'interessato, delega + documento di identità del delegato e copia di un documento di identità del delegante). I rapporti analitici potranno essere ritirati presso il Servizio Accettazione del Laboratorio (1° piano) nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 18.30
- sabato dalle ore 9.30 alle ore 13.30

UFFICIO INFORMAZIONI 085 425 2648 (dal lunedì al sabato dalle 11:00 13:00)

In caso di richiesta specifica i referti possono anche essere spediti per email previa firma di autorizzazione acquisita dal Responsabile Ufficio Accettazione all'atto del prelievo. Si fa presente che tutto il personale per precise disposizioni aziendali e per norme legislative sulla tutela della privacy, non è autorizzato a rilasciare per telefono informazioni riguardanti i referti.

Il mancato ritiro del rapporto analitico **entro 30 giorni** dalla disponibilità dello stesso, comporterà **l'addebito dell'intero costo della prestazione** anche agli utenti esenti ticket (L. 30.12.1991 n. 412 art. 4, c. 18).

⇒ **UTENTI INTERNI (REPARTI)**

Il campione proveniente dai reparti viene consegnato direttamente al *Laboratorio di Farmacotossicologia* che provvede, dopo la fase check-in, a trasferirlo.

I campioni di routine devono essere depositati nell'apposito cestello adiacente la sala smistamento del Laboratorio e devono essere consegnati al laboratorio nei giorni feriali dalle 8.00 alle 10.30.

Importante !!! I campioni che pervengono in laboratorio senza richiesta non possono essere analizzati.

Tutti i referti sono disponibili online, firmati digitalmente.

⇒ **INFORMAZIONI UTILI**

Il costo per le prestazioni effettuate è stabilito dal relativo **Tariffario Aziendale**.

Contattando telefonicamente lo 085 – 4252802 è possibile ottenere informazioni circa le tariffe applicate, le modalità di raccolta e consegna dei campioni, la relativa refertazione.

L'utente che si rivolge alla struttura per l'effettuazione di analisi Farmacotossicologiche dovrà presentarsi munito di Documento di Identità e Codice Fiscale (eventuale impegnativa del medico, solo nei casi previsti).

Il pagamento delle prestazioni dovrà essere effettuato presso gli sportelli cassa CUP o alle riscuotitrici automatiche dell'Azienda ULSS Pescara, PREVIO RITIRO DEL PROMEMORIA ALLO SPORTELLO CUP DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 18.00 DAL LUNEDI' AL VENERDI', il SABATO dalle 8.00 alle 13.00.

TEMPI DI ATTESA

Il tempo medio di attesa per effettuare i prelievi (CDT) è di circa 8 minuti. Ogni prelievo prevede un tempo medio di circa 10 minuti compreso la compilazione della modulistica.

Il tempo per l'erogazione delle prestazioni e la consegna dei referti di laboratorio è variabile in base al tipo di prestazione, ed è 7 giorni per i test di routine e massimo 15 giorni per esami di Conferma di II Livello. Per motivata necessità e per alcuni esami è possibile attivare la procedura di urgenza, compatibilmente con i tempi tecnici, e ridurre i tempi di consegna in giornata.

TEMPI DI CONSERVAZIONE CAMPIONI

I campioni per le analisi diagnostiche sono opportunamente conservati in laboratorio fino all'emissione del referto.

I campioni per le controanalisi (conferma e/o revisione) sono opportunamente conservati in laboratorio a - 20 °C per un anno, salvo diversa comunicazione scritta che dovrà pervenire in forma certa al Responsabile del laboratorio da parte dell'avente diritto.

.....

TEMPI DI CONSERVAZIONE REFERTI

Il laboratorio conserva per almeno 4 anni copia dei rapporti di prova emessi e della documentazione che assicura la rintracciabilità dei dati di prova relativi ad ogni campione.

.....

COMPOSIZIONE DELLO STAFF

DIRIGENTE MEDICO:

Gilda Angelini
Giuseppe Maria Merone
Piera Michelangelo

COORDINATORE TECNICO:

Sandra Rossi

TECNICO DI LABORATORIO BIOMEDICO:

Santavenere Francesco

INFORMAZIONI UTILI PER IL PRELIEVO DI SANGUE

Per ottenere un quadro clinico corrispondente alle reali condizioni di salute delle persone che si sottopongono alle analisi di laboratorio è opportuno che il paziente non modifichi le proprie abitudini di vita, sia alimentari che fisiche, nel periodo precedente il prelievo di sangue o di campioni biologici da esaminare.

PRELIEVO EMATICO

- **Digiuno:** è sufficiente osservare un digiuno di almeno 8 ore prima di sottoporsi a prelievo di sangue e si può comunque assumere acqua; è consigliabile astenersi dal fumare, dagli sforzi fisici o da qualsiasi stress nelle tre ore precedenti il prelievo di sangue.
- **Alimentazione:** una cena abbondante ricca di grassi la sera precedente il prelievo può influire sulla concentrazione di alcuni grassi presenti nel sangue, mentre un'astensione dal cibo prolungato può falsare altri parametri. Poiché l'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione ematica di molti analiti si consiglia, la sera precedente il prelievo di sangue, di consumare una cena normale e di non assumere in seguito né cibo né bevande, acqua esclusa.
- **Farmaci:** si consiglia di informare il laboratorio se si sta assumendo un farmaco o se si sono assunti farmaci nella giornata precedente il prelievo. Si

consiglia di non assumere farmaci nelle 12 ore precedenti il prelievo ad eccezione di prescrizione obbligatoria del medico o assoluta necessità.

- **Alcool:** si consiglia di non assumere alcool almeno 10 ore prima del prelievo e comunque di evitarne in generale di assumerne quantità eccessive in quanto l'abituale assunzione di alcool provoca alterazioni di molti analiti.
- ⇒ I prelievi vengono effettuati con materiale monouso e sterile, al fine di garantire la sicurezza, in termini di contaminazione biologica, degli operatori e dei pazienti. Le modalità di conservazione del sangue prelevato sono quelle convenzionali.

PRELIEVO DI CAMPIONI URINARI

L'esame urine nella maggior parte dei casi, salvo diversa indicazione che la presente guida evidenzia, è eseguito sul campione emesso al mattino direttamente in un contenitore monouso sterile. E' necessario che l'esame delle urine sia eseguito a breve distanza di tempo dal mitto. Per tale motivo l'utente deve consegnare le urine in laboratorio nel più breve tempo possibile e riportando nome e cognome sul contenitore.

TECNICHE DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI

⇒ **RACCOLTA URINE 24 ORE**

- Eliminare le prime urine del mattino
- Le urine successive devono essere raccolte in un recipiente preferibilmente graduato
- Conservare le stesse, durante la raccolta, in luogo fresco (anche in frigorifero)
- Le urine del mattino successivo vanno unite a quelle del giorno precedente
- Terminata la raccolta, miscelare le urine per capovolgimento e travasarne una piccola quantità in un contenitore con tappo a vite, riempiendolo per metà (40-50 ml)
- Trascrivere, preliminarmente, sull'etichetta del contenitore:
 1. NOME E COGNOME
 2. DATA E QUANTITATIVO DELLE URINE DELLE 24 ORE
- Consegnare i campioni, solo ed esclusivamente come indicato, presso il laboratorio centrale o presso i punti prelievo

CATECOLAMINE URINARIE

MATERIALE PER LA RACCOLTA:

- contenitore in plastica per le urine delle 24 ore dal quale sia possibile desumere l'entità della diuresi (quantità di urine emesse nelle 24 ore).

PREPARAZIONE DEL PAZIENTE:

- a partire dalle 48 ore precedenti l'inizio e per tutto il tempo della raccolta dell'urina è necessario osservare una dieta priva dei seguenti alimenti: banane, frutta secca, cioccolato, caffè, the, agrumi, ananas.
- durante il periodo della raccolta delle urine si consiglia, previa consultazione del medico curante, evitare l'assunzione di farmaci che possono modificare l'escrezione delle catecolamine: acido acetilsalicilico, antidepressivi triciclici, caffeina, clonidina, clorpromazina, diuretici, felodipina, furosemide, gliceriltrinitrato, istamina, levodopa, pindololo, reserpina, farmaci contenenti catecolamine.

MODALITA' DI RACCOLTA:

Prima di iniziare la raccolta delle urine delle 24 ore, aggiungere al contenitore 20 mL di Acido Cloridrico (2 cucchiaini da tavola) o 30 mL di Acido Muriatico del commercio (3 cucchiaini da tavola).

All'inizio della raccolta eliminare le prime urine del mattino. Poi, per tutte le 24 ore successive, raccogliere tutte le urine, compresa l'ultima emessa il mattino seguente nell'apposito contenitore.

Esempio:

- il 1° giorno alle ore 8 urinare e gettare l'urina.
- fino alle ore 8 del 2° giorno raccogliere tutta l'urina nell'apposito contenitore.
- il 2° giorno alle ore 8 urinare ed aggiungere l'urina a quella già conservata.

Durante il periodo di raccolta conservare il contenitore con l'urina in frigorifero al buio.

Al Laboratorio deve essere consegnata una provetta contenente urina delle 24 ore con l'indicazione della quantità delle urine emesse nelle 24 ore (diuresi) che dovrà essere indicata al momento della accettazione.

IDROSSIPROLINA URINARIA E ACIDI (VMA, HVA, 5HIAA)

MATERIALE PER LA RACCOLTA:

- contenitore in plastica per le urine delle 24 ore dal quale sia possibile desumere l'entità della diuresi (quantità di urine emesse nelle 24 ore).

PREPARAZIONE DEL PAZIENTE:

- è necessaria una dieta preparatoria che consiste nel non assumere né carne né suoi derivati nelle 48 ore precedenti l'inizio della raccolta e durante tutta la raccolta stessa.

MODALITÀ DI RACCOLTA:

Eliminare la prima urina del mattino; iniziare quindi la raccolta di tutte le urine emesse nelle 24 ore successive, comprendendo la prima urina emessa la mattina successiva.

Durante il periodo di raccolta conservare il contenitore con l'urina in frigorifero al buio.

Al Laboratorio deve essere consegnata una provetta contenente urina delle 24 ore con l'indicazione della quantità delle urine emesse nelle 24 ore (diuresi) che dovrà essere indicata al momento della accettazione.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Il **Laboratorio di Farmacotossicologia** garantisce la verifica della qualità tecnica delle indagini di laboratorio in più fasi.

Il laboratorio effettua un sistema di controlli interni (CQI) a garanzia dei risultati analitici e una valutazione esterna di qualità (VEQ) come previsto dai regolamenti legislativi vigenti.

Il primo controllo si effettua prima dell'inizio dei dosaggi analitici per verificare l'idoneità del campione in esame; successivamente i dati analitici vengono confrontati attraverso il CQI, cioè con campioni di riferimento i cui parametri sono noti per verificare la precisione e l'accuratezza con cui i test sono eseguiti.

Il secondo controllo viene effettuato attraverso la VEQ, cioè attraverso campioni di riferimento e successivamente i dati analitici vengono confrontati con un laboratorio di riferimento autorizzato e certificato.

Il referto validato tecnicamente viene validato successivamente dal Dirigente Responsabile sulla base della congruità dei dati clinici nel contesto generale di tutti i parametri.

Il **Laboratorio di Farmacotossicologia** intende applicare un **sistema di qualità** costantemente teso al miglioramento di tutte le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità del servizio/prodotto, in modo da assicurare costantemente il rispetto degli standard qualitativi. A tale scopo il Laboratorio, ha individuato *specifici indicatori di Qualità*, volti a monitorare tutti gli altri aspetti dei servizi erogati, percepibili dall'Utente. Essi riguardano infatti:

1. *fruibilità delle prestazioni della Struttura*: tempi di attesa e consegna referto;
2. *modalità di erogazione delle prestazioni*: puntualità, chiarezza e completezza delle informazioni
3. *adeguatezza delle attese dell'Utente*: monitoraggio della soddisfazione dell'Utente.

Il **Laboratorio di Farmacotossicologia** intende migliorare il proprio servizio attraverso le seguenti azioni:

1. *diffondere e esemplificare l'informazione sulle prestazioni erogate;*
2. *tenere in considerazione eventuali reclami e suggerimenti da parte dell'utenza;*
3. *garantire la riservatezza ed il rispetto della persona durante l'erogazione della prestazione;*
4. *semplificare le procedure interne amministrative;*
5. *aggiornare la dotazione tecnologica del laboratorio;*
6. *formare ed informare tutto il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di garantire la qualità complessiva del servizio;*
7. *informare e formare il personale per garantire l'aggiornamento professionale;*
8. *ridurre i tempi massimi di attesa per gli esami al di sotto degli standard previsti;*
9. *attivare il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità ai requisiti della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 nell'ultima edizione in vigore, ai requisiti aggiuntivi dell'ente di accreditamento, ai requisiti cogenti e favorirne il miglioramento continuo.*

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Al fine di garantire la tutela degli utenti che si indirizzano al **Laboratorio di Farmacotossicologia** rispetto ad eventuali disservizi, è stato istituito un Servizio Segnalazioni e Reclami.

Presso la sala di attesa del Laboratorio sono a disposizione i **Questionari di gradimento** con cui gli Utenti possono manifestare le proprie valutazioni sulla qualità del servizio ricevuto e i propri suggerimenti per il miglioramento e una volta compilato va imbucato nell'apposita cassetta all'ingresso.

Gli utenti possono sporgere **reclami** utilizzando apposita modulistica (**Scheda reclamo**) e il Dirigente Responsabile darà comunicazione dell'azione risolutiva entro un termine massimo di 30 giorni.

Tale Modulo dovrà essere notificato al Laboratorio mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via fax
- Via mail

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

Il **Laboratorio di Farmacotossicologia**, si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili degli utenti è garantita secondo le vigenti normative. E' compito dell'operatore dell'accettazione raccogliere direttamente la relativa autorizzazione (**MODULI DI CONSENSO**) al momento dell'acquisizione dati del paziente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità Internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Imparzialità:**
nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza il Laboratorio Analisi ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

- **Eguaglianza:**

tutti i cittadini che necessitano di prestazioni sanitarie godono di uguale diritto di ricevere il servizio richiesto.

- **Diritto di scelta:**

è riconosciuto il diritto del cittadino di poter operare, per la propria salute, le scelte che la vigente normativa gli consente di effettuare.

- **Continuità:**

l'inserimento del *Laboratorio di Farmacotossicologia* in un circuito di prestazioni del servizio sanitario nazionale garantisce agli utenti continuità delle cure necessarie, senza alcuna interruzione nello spazio e nel tempo.

- **Partecipazione:**

principio imprescindibile nell'operatività del *Laboratorio di Farmacotossicologia* è la partecipazione e il coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi.

- **Efficacia ed Efficienza:**

il Laboratorio nell'erogazione dei servizi ha come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche Nazionali ed Internazionali.

- **Rispetto della privacy:**

è pienamente operante la normativa sul Regolamento UE 679/2016 che tutela la riservatezza dell'utente per i più significativi aspetti del trattamento e delle informazioni che lo riguardano.

- **Rispetto dell'utente:**

nei rapporti con l'Utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.

- **Diritto alla sicurezza fisica:**

in tutte le sedi è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei Servizi Sanitari della propria ASL.

I DIRITTI:

- Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il Paziente, ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

- Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI:

- Il Cittadino Malato quando accede in una Struttura Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione del *Laboratorio di Farmacotossicologia*.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione devono essere rispettati, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta la struttura.
- Nella Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale norma è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del laboratorio ed il benessere dell'utente.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nella sede opportuna.

SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO ACCREDIA

Il Laboratorio è accreditato da Accredia con numero 1822L per le prove offerte. L'accredito Accredia comporta il riconoscimento della competenza tecnica del laboratorio, relativamente alle prove accreditate, e la conformità del suo sistema di gestione alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Tale accreditamento non comporta la certificazione dei prodotti analizzati né una diminuzione delle

responsabilità del Laboratorio derivante dai contratti stipulati con i suoi clienti e nemmeno la responsabilità da parte di Accredia sui risultati emessi dal laboratorio. L'elenco delle prove accreditate è consultabile sulla Carta dei Servizi e sul sito www.accredia.it.

PROVA	PROVA ACCREDITATA	MATRICE	TIPO DI CAMPIONE	QUANTITÀ CAMPIONE	METODO	MODALITÀ PRELIEVO	CONSERVAZIONE CAMPIONE	TEMPI DI RISPOSTA (gg)
Metaboliti Sostanze D'Abuso I Livello Screening		Urina	Urina	Medico legale 60 ml Diagnostico 10 ml	IMMUNOENZIMATICO INTERNO	Medico legale 6 provette da 10ml Diagnostico 1 provetta da 10ml	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigido a 2-8 °C stabile per 2 settimane. Frigido - 20 °C stabile 1 anno	7gg
Metaboliti Sostanze D'Abuso I Livello Screening		Sangue	Sangue intero	Medico legale 15 ml Diagnostico 5 ml	IMMUNOENZIMATICO INTERNO	Medico legale 3 provette da 5ml 1* una con gel per separazione e due con Sodio Cloruro-Calcio ossalato)	Frigido a 2-8 °C stabile per 2 giorni. Frigido - 20 °C stabile 1 anno	7gg
Metaboliti Sostanze D'Abuso I Livello Screening	@	Cheratina	Capello/ Pelo	150 mg di capelli	IMMUNOENZIMATICO INTERNO MIP 02 rev 4 del 02/04/2024	Due contenitori monouso per materiale biologico in polipropilene da 50 ml con tappo a vite	Temperatura ambiente	15gg
Metaboliti Sostanze D'Abuso II Livello Conferma		Urina	Urina	10 ml	LC/MS INTERNO	1 provetta da 10ml	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigido a 2-8 °C stabile per 2 settimane Frigido - 20 °C stabile 1 anno	15gg
Metaboliti Sostanze D'Abuso II Livello Conferma		Urina	Urina	10 ml	LC/MS INTERNO	1 provetta da 10ml	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigido a 2-8 °C stabile per 2 settimane Frigido - 20 °C stabile 1 anno	15gg
Metaboliti Sostanze D'Abuso II Livello Conferma		Sangue	Sangue intero	5 ml	LC/MS INTERNO	1 provetta da 5 ml con anticoagulante EDTA	Frigido a 2-8 °C stabile per 2 giorni Frigido - 20 °C stabile 1 anno	15gg

Elenco delle prestazioni

PROVA	PROVA ACCREDITATA	MATRICE	TIPO DI CAMPIONE	QUANTITÀ CAMPIONE	METODO	MODALITÀ PRELIEVO	CONSERVAZIONE CAMPIONE	TEMPI DI RISPOSTA (gg)
Metaboliti Sostanze D'Abuso Il Livello Conferma Morfina, Codeina, Diidrocodeina, 6-MAM, Etilmorfina, Cocaina, BEG, Cocacetilene, Amfetamina, Metamfetamina, MDA, MDMA, MDE, Norbuprenorfina, Ketamina, Metadone, EDDP, Buprenorfina, Delta-9-THC-COOH, Etiglicuronide		Cheratina	Capello/ Pelo	150 mg di capelli	LC/MS INTERNO	Due contenitori monouso per materiale biologico in polipropilene da 50 mL con tappo a vite	Temperatura ambiente	15gg
Benzodiazepine Urinarie Il Livello Conferma Lorazepam, Clonazepam, Flunitrazepam, Nordiazepam, Diazepam, Midazolam, Oxazepam, Flurazepam, 7-Aminoclonazepam, 7-Aminoflunitrazepam, alfa-OH-Triazolam, alfa-OH-Alprazolam, Temazepam, Alprazolam)		Urina	Urina	10 ml	LC/MS INTERNO	1 provetta da 10 ml	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigo a 2-8 °C stabile per 2 settimane Frigo – 20 °C stabile 1 anno	15gg
Benzodiazepine Sieriche Il Livello Conferma Bromazepam, Lorazepam, Clonazepam, Flunitrazepam, Clordemetildiazepam, Nordiazepam, Clobazam, Diazepam, Midazolam, Nitrazepam, Oxazepam, Flurazepam, Triazolam		Sangue	Sangue intero	5 ml	LC/MS INTERNO	1 provetta da 5 ml con anticoagulante EDTA	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigo a 2-8 °C stabile per 2 settimane Frigo – 20 °C stabile 1 anno	7 gg
Antiepilettici Sierici/Plasmatici Il Livello Conferma Levetiracetam, Lamotrigina, Primidone, Oxcarbazepina, Carbamazepina Epossido, Monoidrossicarbamazepina, Carbamazepina, Felbamato, Desmetilsuccinimide, Rufinamide, Fenitoina, Metossuccinimide, Topiramato, Fenobarbital, Acido Valproico, Etosuccinimide, Lacosamide, Zonisamide		Sangue	Sangue intero	5 ml	LC/MS INTERNO	Prelevare 5 ml di sangue venoso in una provetta senza gel per il siero o con Eparina per il plasma.	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigo a 2-8 °C stabile per 2 settimane Frigo – 20 °C stabile 1 anno	7 gg
Immunosoppressori Sangue Intero Il Livello Conferma Acido Micofenolico, Tacrolimus, Sirolimus, Everolimus, Ciclosporina A		Sangue	Sangue intero	5 ml	LC/MS INTERNO	Provetta con anticoagulante EDTA	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigo a 2-8 °C stabile per 2 settimane Frigo – 20 °C stabile 1 anno	7 gg
Antipiretici sierici Il Livello Conferma Acido Acetilsalicilico, Ibuprofene, Paracetamolo		Sangue	Sangue intero	5 ml	LC/MS INTERNO	Provetta con anticoagulante EDTA	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigo a 2-8 °C stabile per 2 settimane Frigo – 20 °C stabile 1 anno	15 gg

PROVA	PROVA ACCREDITATA	MATRICE	TIPO DI CAMPIONE	QUANTITÀ CAMPIONE	METODO	MODALITÀ PRELIEVO	CONSERVAZIONE CAMPIONE	TEMPI DI RISPOSTA (gg)
Antiretrovirali sierici Il Livello Conferma Amprenavir, Atazanavir, Efavirenz, Etravirina, Indinavir, Lopinavir, Maraviroc, Nevirapina, Raltegravir, Ritonavir, Saquinavir, Tipranavir		Sangue	Sangue intero	5 ml	LC/MS INTERNO	Provetta con anticoagulante EDTA	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigo a 2-8 °C stabile per 2 settimane Frigo – 20 °C stabile 1 anno	15 gg
Antibiotici plasmatici Il Livello Conferma Amikacina, Ciprofloxacina, Deptomicina, Gentamicina, Levofloxacina, Linezolid, Streptomicina, Teicoplanina, Vancomicina		Sangue	Sangue intero	5 ml	LC/MS INTERNO	Prelevare 5 ml di sangue venoso in una provetta senza gel per il siero o con Eparina per il plasma.	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigo a 2-8 °C stabile per 2 settimane	15 gg
Ormoni steroidei plasmatici Il Livello Conferma Aldosterone, Androsterone, Androstenedione, Cortisolo, Corticosterone, Deidroepiandrosterone (DHEA), Deidroepiandrosterone solfato (DHEAS), Diidrotestosterone, 11-Deossicortisolo, Estrone, Estradiolo, Progesterone, 17-OH-Progesterone, Pregnenolone, 17-OH-Pregnenolone, Testosterone		Sangue	Sangue intero	5 ml	LC/MS INTERNO	Prelevare 5 ml di sangue venoso in una provetta senza gel per il siero o con Eparina per il plasma.	Temperatura ambiente (18-28 °C) stabile 2 giorni; Frigo a 2-8 °C stabile per 2 settimane Frigo – 20 °C stabile 1 anno	15 gg
Xenobiotici		Sangue Urina	Sangue intero Urina	5 ml	LC/MS INTERNO	Prelevare 5 ml di sangue venoso in una provetta senza gel per il siero o con Eparina per il plasma. 1 provetta da 10 ml	Frigo – 20 °C stabile 1 anno	15 gg
Marcatore di Abuso Alcolico Transferrina Desialata (CDT%)	@	Sangue	Sangue intero	10 ml	HPLC INTERNO MIP 01 rev 5 del 28/03/2024	Siero 2 provette da 5 ml con gel	Frigo – 20 °C stabile 1 anno	7 gg
Amine Biogene Adrenalina, Noradrenalina, Dopamina, Acido Omovanillico HVA, Acido Vanilmandelico VMA, Acido 5 Idrossindolacetico 5HIAA		Urina	Urina	10 ml	HPLC INTERNO	Raccolta 24/h	Frigo – 20 °C 1 anno	7 gg
Idrossiprolinuria Idrossiprolina		Urina	Urina	10 ml	HPLC INTERNO	Raccolta 24/h	Frigo – 20 °C 1 anno	7 gg

Elenco delle prestazioni

PROVA	PROVA ACCREDITATA	MATRICE	TIPO DI CAMPIONE	QUANTITÀ CAMPIONE	METODO	MODALITÀ PRELIEVO	CONSERVAZIONE CAMPIONE	TEMPI DI RISPOSTA (gg)
Formaldeide Urinaria		Urina	Urina	10 ml	HPLC INTERNO	Raccolta 24/h	Frigo - 20 °C 1 anno	15 gg
Dosaggio Farmaci Sierici/Plasmatici I Livello Screening Lamotrigina, Amicacina, Digitossina, Everolimus, Gabapentin, Levetiracetam, N-AcetylProcainamide (NAPA), Salicilati, Sirolimus, Tacrolimus, Teicoplanina, Teofillina, Tobramicina, Vancomicina, Zonisamide, Acetaminofene, Acido Micofenolico, Acido Valproico, Antidepressivi Triciclici, Carbamazepina, Ciclosporina, Digossina, Fenitoina, Fenobarbitale, Gentamicina, Litio, Metotrexato, Metotrexate, Procainamide, Quinidina, Tacrolimus, Topiramato		Sangue	Sangue intero	5 ml	IMMUNOENZIMATICO INTERNO	Provetta da 5 ml con gel o con anticoagulante EDTA	Frigo a 2-8 °C stabile per 2 giorni. Frigo - 20 °C stabile 1 anno	7gg

Le prove contrassegnate con @ sono accreditate da Accredia.

Verificato dal Responsabile Sistema Qualità

Giuseppe Geli

Approvato dal Responsabile del Laboratorio

Giuseppe Geli