



Santa Maria del Pozzo
Hospital

**GUIDA AI SERVIZI LABORATORIO
ANALISI CLINICHE**

**Il Direttore Sanitario
Dott. Domenico MASCOLO**

La Guida contiene informazioni riguardanti:

- 1. Diritti e doveri dell'utente**
- 2. Nome e cognome del responsabile del laboratorio**
- 3. Elenco delle prestazioni erogabili**
- 4. Modalità di accesso**
- 5. Orari di accesso e di rilascio di eventuali referti**
- 6. I tempi massimi di attesa, i costi di partecipazione alla spesa e le relative modalità di pagamento**

1. DIRITTI DELL'UTENTE

Ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 e s.m.i. è attivato il servizio reclami che permette di:

Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti;
Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;

Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;

Predisporre, quando non si sia potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione, in via giurisdizionale, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 e s.m.i.

Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma precedente tutti gli utenti, parenti. I soggetti individuati all'art.2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione

Colloquio con il Biologo di servizio.

Il Direttore sanitario provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi.

TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura ottempera ai requisiti come da D.lgs. 196/2003. Codice in materia di tutela dei dati personali.

Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali.

DOVERI DELL'UTENTE

Il paziente è tenuto al rispetto dell'orario previsto per i prelievi, dalle ore 8,00 alle ore 10,30 dal lunedì al sabato di tutti i giorni feriali ed anche al rispetto dell'orario di ritiro dei referti che è dalle 11,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e dalle 8,00 alle 14,00 del sabato, in maniera tale da evitare inutili picchi di flusso al servizio reception che si dovrebbe contemporaneamente occupare sia dell'utenza presente per l'accettazione mattutina che di quelle sopraggiunte per il ritiro dei referti.

Il paziente è tenuto al rispetto scrupoloso delle indicazioni comunicate dal personale del settore di Medicina di Laboratorio per le prestazioni prenotate.

Il paziente è tenuto ad espletare tutte le procedure amministrative prima di effettuare il prelievo, la consegna di campioni biologici o qualsivoglia prestazione dal servizio di laboratorio.

Il paziente è tenuto a prendere nota della normativa vigente in materia di diritto alla privacy, non richiedendo notizie al personale di medicina di Laboratorio che possano violare quanto disposto dalla succitata legge, nei confronti di sé stesso o di terzi (ritiro di analisi di familiari senza opportuna delega, richiesta telefonica dei risultati).

Al fine della salvaguardia della propria incolumità, il paziente è tenuto a trattenersi nei locali di laboratorio, il tempo strettamente necessario per il prelievo ematico o microbiologico o per la consegna di campioni biologici, evitando di circolare liberamente nei suddetti locali senza espressa autorizzazione del personale preposto.

Nelle strutture sanitarie è vietato l'uso dei telefoni cellulari (v. decr. N6 del 14-07-1999 del difensore civico della Campania.)

I pazienti ed i visitatori sono tenuti ad un comportamento rispettoso del silenzio e della tranquillità, parlando a bassa voce durante la permanenza nella struttura evitando di fare schiamazzi. È inoltre opportuno che i visitatori utilizzino un abbigliamento consono con l'ambiente ospedaliero. Il paziente è tenuto a manifestare la propria soddisfazione o insoddisfazione per il servizio ricevuto utilizzando esclusivamente i moduli previsti allegati alla presente, reperibili alla reception, o richiedendo un appuntamento col responsabile del servizio.

2. NOME E COGNOME DEL RESPONSABILE LABORATORIO

Dottor Massimo Tremolaterra

3. ELENCO DELLE PRESTAZIONI EROGABILI

Tutte quelle riportate dal nomenclatore tariffario disponibile separatamente al banco accettazione e compatibili con i Settori B, A1, A2.

Al Banco Accettazione è presente anche l'elenco di tutte le prestazioni erogabili in regime di service.

4. MODALITÀ DI ACCESSO

Alle prestazioni di medicina di laboratorio si accede:

In accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale.

Accesso tramite richiesta formulata sul Ricettario Unico (impegnativa rossa) dal medico di Medicina Generale, dal pediatra di libera scelta, dal medico di continuità assistenziale, dal medico specialista convenzionato con il S.S.N., per: prestazioni di Medicina di Laboratorio

In convenzione con Enti, Casse, Compagnie di Assicurazioni

In forma privata

Prenotazione e accettazione

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata afferendo alla struttura di persona, telefonicamente (081 5310111) o tramite fax 081 5310400. Gli operatori sono in grado di fornire alla clientela tutte le informazioni riguardanti la tipologia delle prestazioni erogate, i responsabili delle prestazioni, i criteri e le modalità di erogazione, gli orari, i luoghi, i costi e i tempi di attesa. L'esecuzione della prestazione avviene di norma dopo aver effettuato l'accettazione. I prelievi sono eseguibili di norma senza appuntamento, tranne alcune prestazioni specialistiche. Eventuali esenzioni o convenzioni vanno segnalate in fase di prenotazione e documentate in fase di accettazione.

Per disdire un appuntamento

Gli utenti che non sono più interessati o sono impossibilitati a presentarsi all'appuntamento fissato sono pregati di avvisare telefonicamente.

Dati anagrafici richiesti per effettuare la prenotazione

- Cognome e nome;
- Sesso;
- Data e luogo di nascita;
- Residenza;
- recapito telefonico;

Documenti richiesti per effettuare l'accettazione

- richiesta del medico curante
- libretto sanitario
- codice fiscale
- tessera di esenzione (per chi ne usufruisce)

Requisiti di validità delle impegnative

Al fine dell'erogazione delle prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N., sono valide solo le richieste compilate correttamente in tutti i campi obbligatori ai sensi della circolare regionale 28/SAN del 21/10/1996 e successive integrazioni, ovvero: codice sanitario dell'assistito, cognome e nome, comune di residenza, età, codice della ASL di appartenenza (per i residenti in Campania), codice fiscale (per i non residenti in Campania), provincia, codice di esenzione (per chi ne usufruisce), data, timbro e firma del medico richiedente. La dicitura delle prestazioni richieste deve essere conforme al Nomenclatore Tariffario Nazionale.

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso il personale amministrativo è autorizzato a modificare le impegnative. L'utente o accompagnatore può correggere o completare l'inserimento dei dati anagrafici controfirmando la richiesta. Se non è indicato il numero dell'esenzione, l'impegnativa è valida allegando una fotocopia del tesserino d'esenzione. Se manca il timbro e/o la firma del medico, la richiesta può essere completata solo ed esclusivamente dal medico stesso. Non si accettano sospesi per il pagamento. Salvo variazioni della legislazione vigente, le richieste sono valide per 30 giorni.

Esenzione dal pagamento dei ticket

Esenzione totale, per:

- invalidità al 100%
- infortunio sul lavoro

Esenzione generale, per:

- invalidità
- gravidanza
- patologia
- reddito/età:
- disoccupazione

5. ORARI DI ACCESSO

I prelievi biologici sono effettuati di norma tutti i giorni feriali a partire dalle ore 8,00 alle ore 10,30 dal personale della sala prelievi.

Per eventuali eccezioni contattare il personale della sala prelievi.

Reception

- 8.00 – 18.00 lunedì - venerdì
- 8.00 – 14.00 sabato
- Tel. 081. 531.01.11 (per prenotazioni)

Sala prelievi

- 8.00 – 10.30 lunedì – venerdì
- 8.00 – 10.30 sabato
- Tel. 081. 531.05.07

ORARI PER IL RILASCIO DEI REFERTI

I referti sono rilasciati di norma tutti i giorni feriali a partire dalle ore 11,00 dal personale della reception. Per eventuali eccezioni contattare il personale della reception.

Reception

- 8.00 – 18.00 lunedì - venerdì
- 8.00 – 14.00 sabato
- Tel. 081. 531.01.11 (per prenotazioni)
- **È inoltre possibile, se richiesto al momento della prenotazione/accettazione, ricevere il proprio referto per via posta prioritaria, a mezzo fax 081 5310400.**

6. TEMPI MASSIMI DI ATTESA

I tempi di attesa per l'esecuzione dei prelievi biologici, sono di norma brevissimi, intorno ai cinque minuti.

I tempi di attesa per il ritiro dei referti, sono di norma, intorno ai due giorni. La gran parte degli esami di routine vengono eseguiti in giornata, marcatori, dosaggi farmacologici e ormoni specifici.

COSTI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

La partecipazione alla spesa prevede un ticket fino ad € 36,15 per ciascuna impegnativa a carico dell'utente non esente.

MODALITA' DI PAGAMENTO

- In contanti;
- Tramite bancomat o carta di credito
- Tramite assegno bancario non trasferibile

Il Responsabile Laboratorio Analisi Cliniche

Dottor Massimo Tremolaterra

Il Direttore Sanitario

Dott. Domenico Mascolo