

Clin Audit San Carlo Srl

Via Gattuccia n. 8/10 – 04018 Sezze –LT

Tel. 0773886177

E-mail: info@clinauditsancarlo.it

Carta dei Servizi

Rev.8

Aggiornamento anno 2025

Redatto dal Direttore Sanitario

Dott. Claudio BERTI

Approvata dal Legale Rappresentante

Dott.ssa Emanuela BUCCIARELLI

Sommario

1. Introduzione	3
2. Presentazione	4
3. Principi Ispiratori	7
4. Prestazioni erogate	8
4.1 Tipologia Prestazioni erogate	9
4.2 Accettazione Amministrativa	9
4.2.1 Documenti necessari per l'accettazione	9
4.2.2 Orari e modalità di accettazione	10
4.2.3 Ritiro referti	10
4.2.4 Modalità di prelievo del Campione	12
4.3 Poliambulatorio Specialistico	18
4.4 Gestione dei dati forniti/riguardanti gli Utenti	23
4.5 Igiene e Sicurezza	24
5. Modalità di accesso al CLIN AUDIT SAN CARLO	24
6. Fattori e Indicatori di qualità	24
7. Gestione dei Reclami	26

1. Introduzione

L'obiettivo centrale del Clin Audit San Carlo srl è il miglioramento continuo e progressivo della qualità del Servizio prestato misurato attraverso la soddisfazione degli Utenti.

A tale scopo sono state predisposte modalità operative e responsabilità per il monitoraggio della soddisfazione dell'Utente mediante:

- la gestione dei Reclami
- la rilevazione del livello di soddisfazione mediante somministrazione del Questionario di Soddisfazione dell'Utente

Il monitoraggio del livello di soddisfazione dell'Utente è di fondamentale importanza al fine di:

- Avere un feed-back rispetto alla qualità percepita dall'Utente rispetto al Servizio erogato
- Rilevare e gestire prontamente eventuali Reclami
- Verificare il rispetto dei requisiti definiti per lo sviluppo e l'erogazione della attività richiesta
- Garantire uno standard qualitativo del Servizio prestato, adeguato rispetto a quello atteso
- Individuare eventuali scostamenti tra la Qualità Prestata e la Qualità Percepita/Attesa
- Rilevare opportunità di miglioramento del Servizio
- Attivare un flusso comunicativo "di scambio delle informazioni" tale da indurre l'Utente ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per migliorare la Qualità del Servizio prestato.

Attraverso tale documento viene assicurata l'informazione sulle prestazioni sanitarie e relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso e partecipazione.

In particolare la presente Carta dei Servizi formalizza:

- i principi ispiratori dell'attività dell'Azienda
- le prestazioni erogate
- le modalità di accesso alla Struttura
- fattori di qualità, gli indicatori e relativi criteri di verifica degli standard adottati e del grado di soddisfazione degli utenti
- il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e le procedure di presentazione del reclamo stesso su eventuali disservizi e possibili suggerimenti per migliorare la qualità e l'impegno dell'azienda a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio.

Attraverso tale Carta il Clin Audit San Carlo si propone di:

- offrire uno strumento pratico di lavoro per migliorare l'attenzione al paziente e la qualità del servizio offerto; è diretta agli utenti, ai Medici del Territorio e non.

- permettere di evitare inutili disagi e problemi agli utenti e ai medici, infatti raccoglie informazioni come: giorni e orari di attività, modalità di richiesta e pagamento, visite specialistiche, esami strumentali, analisi chimico-cliniche, eseguiti, tempi di risposta, modalità di raccolta e conservazione dei campioni, eventuali preparazioni specifiche agli accertamenti suddetti.

Il personale della Struttura è comunque a disposizione - di persona e ai numeri telefonici 0773886177 oppure cell. 3428073966 per fornire informazioni, spiegazioni cliniche e consigli sull'impiego ottimale dei servizi del Centro.

Come ogni strumento del Sistema Qualità, anche questa Guida dovrà essere corretta e migliorata e ogni critica e suggerimento saranno utilizzati per renderla ancora più utile ed esplicativa.

2. Presentazione

Il Clin Audit San Carlo è un'azienda nata nel 1995 con sede iniziale in Via Variante n. 23. In seguito, nell'agosto del 2002, la struttura si è trasferita nei nuovi locali di Via Gattuccia, dove attualmente opera espandendo nel tempo e in modo progressivo le proprie prestazioni a vantaggio degli Utenti. L'integrazione di un Servizio di Ecografia multidisciplinare/Radiologia tradizionale e di un Poliambulatorio hanno consentito l'utilizzazione della Struttura in modo più completo e funzionale, raggiungendo il risultato di fornire prestazioni di servizi diagnostici mirati alla cura e al benessere del paziente considerato come il centro ed unica ragione del proprio lavoro.

Il Clin Audit San Carlo realizza tale enunciato attraverso la fornitura di servizi diagnostici rispondenti alle esigenze dei pazienti e dei medici curanti. La Qualità dei servizi forniti viene garantita da un modello tecnico/organizzativo che prevede un costante monitoraggio delle prestazioni, un accurato sistema di controllo di qualità ed un efficiente trasferimento alla pratica diagnostica delle metodiche definite dalla ricerca clinica e di base.

Il Clin Audit San Carlo ha identificato nella Qualità la strategia per il futuro, il mezzo per erogare prestazioni in grado di soddisfare le esigenze dei clienti, il terreno sul quale confrontarsi con le strutture concorrenti.

Il Clin Audit San Carlo ha attivato un programma di miglioramento della qualità che consente di sviluppare una serie di regole comportamentali scritte ed una cultura proiettata alla prevenzione degli errori, tale da consentire la certificazione del solo Laboratorio a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2015 ed in attesa della Certificazione di qualità per tutto il centro Poliambulatorio. Questo programma si realizza attraverso la definizione di una serie di obiettivi da raggiungere e

l'identificazione dei mezzi e delle risorse da assegnare, il tutto nel rispetto del quadro legislativo, normativo, ambientale e nel rispetto dell'etica professionale.

L'obiettivo centrale del Clin Audit San Carlo è la soddisfazione delle esigenze degli Utenti, a questo proposito viene posta molta attenzione alle opportunità di miglioramento dei servizi offerti, quali la riduzione dei tempi di attesa, l'incremento di linee analitiche, le modalità di consegna dei referti, l'assistenza ai clienti telefonica e presso la Struttura.

Il miglioramento dell'efficienza ed efficacia del centro è un altro obiettivo che si intende perseguire sia attraverso un Sistema Qualità "dinamico", sempre attento ad identificare i suoi punti deboli e ad aggiornarsi in funzione di nuove leggi, norme e variazioni organizzative interne, sia attraverso un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese.

La valorizzazione delle risorse e la motivazione del proprio personale sono altri obiettivi che si intende perseguire attraverso un programma di formazione ed addestramento sia sulle tematiche della Qualità che su aspetti tecnici, clinici e gestionali.

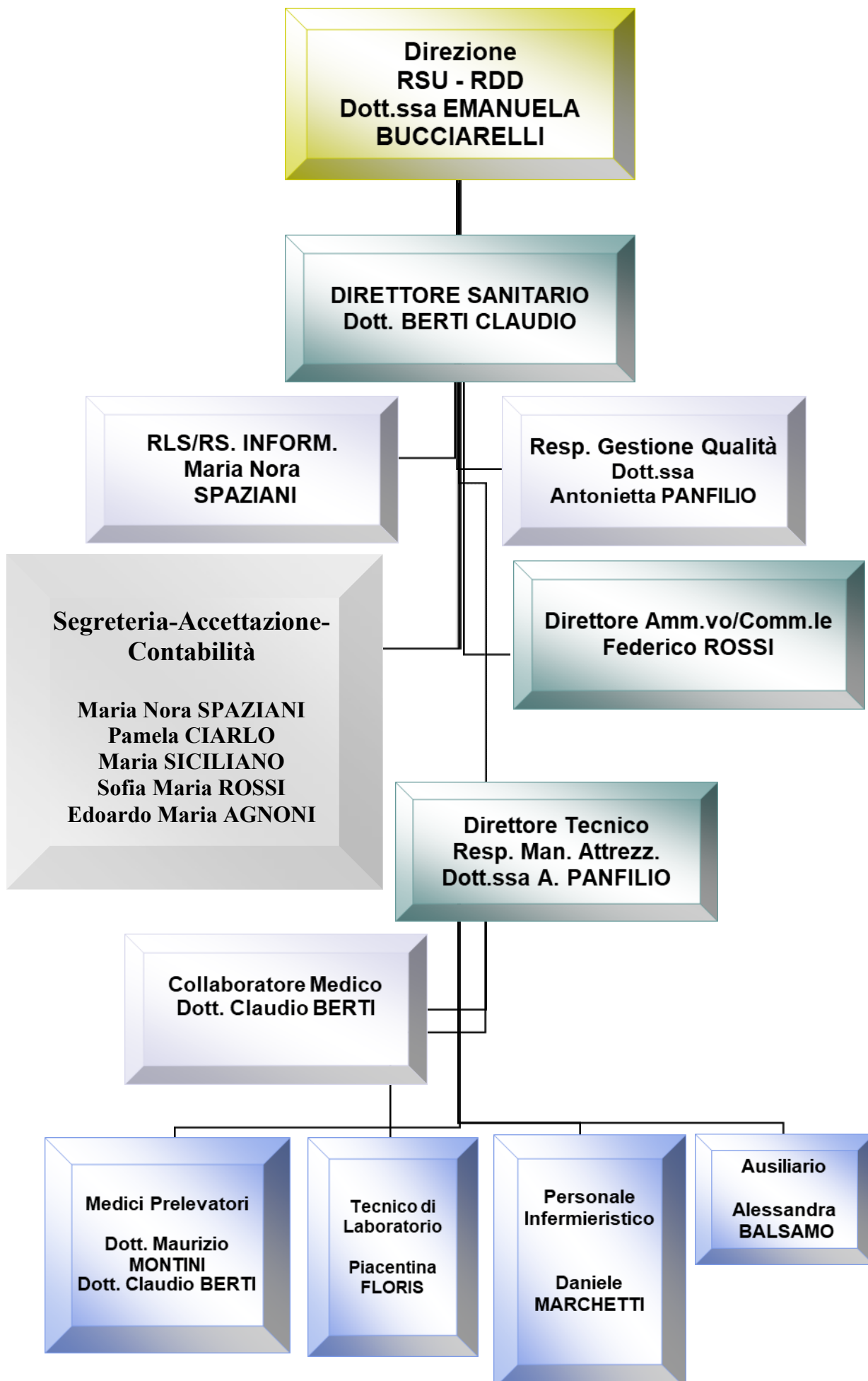
La Direzione del Clin Audit San Carlo definisce gli obiettivi strategici di miglioramento da raggiungere mentre i singoli operatori di Settore identificano gli obiettivi specifici di miglioramento per le attività di propria competenza. Tali obiettivi e, la verifica dello stato dei lavori per raggiungerli, sono oggetto di Verifiche Ispettive Interne ed Esterne e di analisi in specifiche e periodiche riunioni.

Al fine di garantire e favorire un'efficace conseguimento degli obiettivi pianificati sono state definite e rese note le funzioni e le interrelazioni, nonché le relative responsabilità e autorità, la struttura e l'organizzazione generale del Clin Audit San Carlo

A tale scopo sono stati emessi e approvati i seguenti documenti:

Organigramma Generale, che evidenzia le linee di interdipendenza fra le funzioni, le relative responsabilità ed i settori di appartenenza.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



3. Principi Ispiratori

In conformità alle prescrizioni normative vigenti il Clin Audit San Carlo promuove e garantisce nella pianificazione, attuazione e controllo dei Servizi prestati il rispetto dei seguenti principi:

I) Eguaglianza

Il principio dell'eguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, l'Organizzazione è tenuta ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

II) Imparzialità

Gli operatori sanitari e amministrativi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

III) Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa deve essere continua e regolare. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

IV) Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

V) Diritto di accesso

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate nell'art 15 del GDPR – regolamento 2016/679.

VI) Efficienza ed efficacia

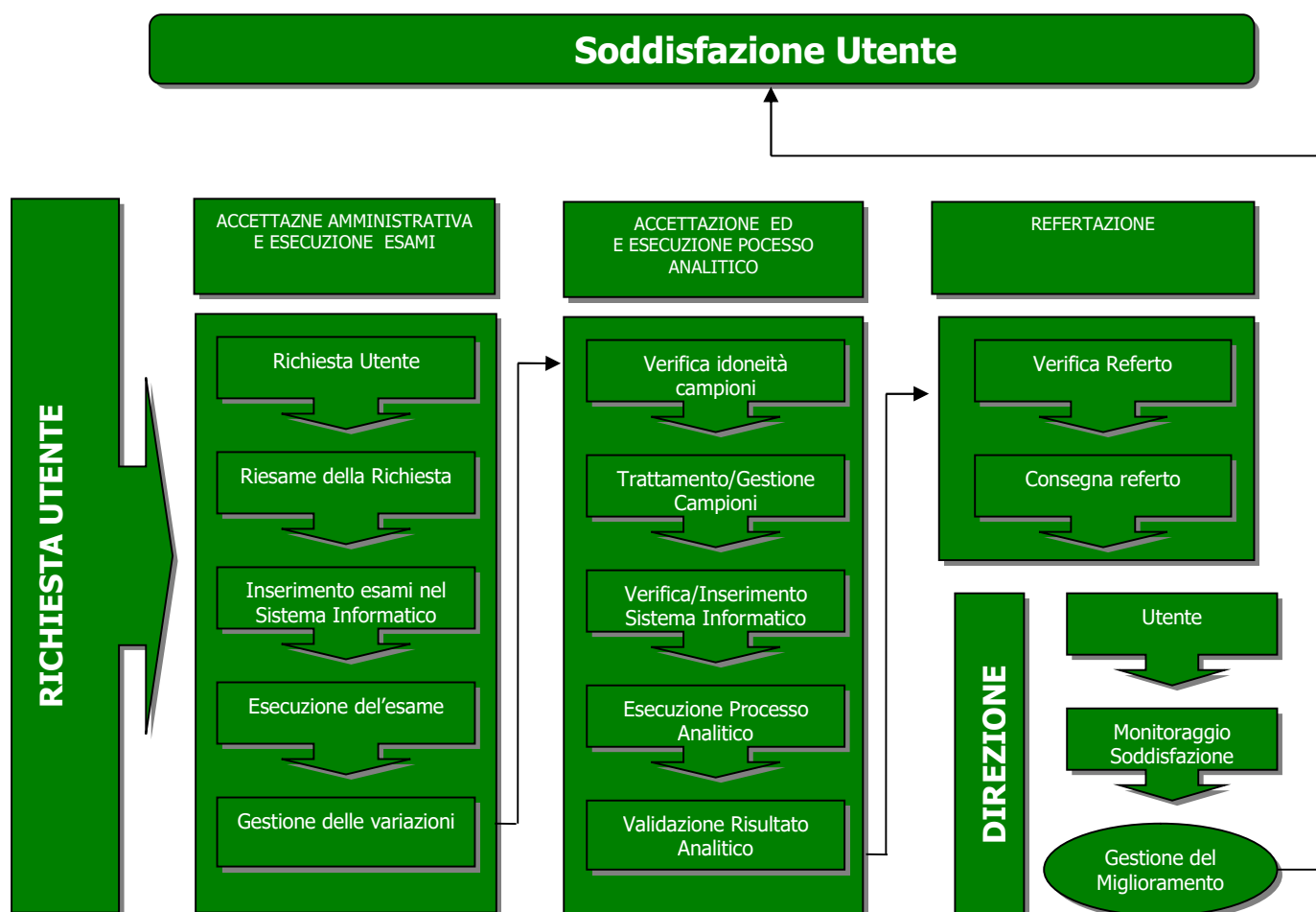
Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende l'erogazione di tale servizio in termini di rapidità e correttezza.

4. Prestazioni erogate

Al fine di garantire l'efficace/efficiente erogazione del Servizio nel rispetto degli standard di qualità prefissata, il Clin Audit San Carlo ha provveduto a:

- individuare i processi primari/di supporto, ove per i processi primari si intendono i processi necessari a realizzare i servizi tipici dell'organizzazione, mentre per processi di supporto i processi che associati ai processi primari, pur non coinvolgendo direttamente l'Utente, hanno comunque rilevanza ai fini della qualità del prodotto/servizio erogato.
- definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi e dei prodotti, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati prefissati e il Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità

Lo schema di seguito riportato evidenzia il flusso delle attività afferenti alla realizzazione del Servizio.



4.1 Tipologia Prestazioni erogate

4.1.1 Laboratorio di Analisi

Il Laboratorio ha provveduto a definire nel documento allegato alla Carta dei Servizi **“Elenco esami chimico-clinici e microbiologici Forniti”** le prestazioni erogate e in particolare per ogni test:

- ❖ **Codice**
- ❖ **Nome Esame**
- ❖ **Prezzo**

In apposito “Registro delle prestazioni diagnostiche” a disposizione degli Utenti, il Laboratorio ha provveduto a definire per ciascuna analisi:

- ❖ **nome esame,**
- ❖ **codice,**
- ❖ **regole di condotta preanalitica**
- ❖ **modalità di prelievo del campione per esami che richiedano particolari istruzioni per la raccolta**
- ❖ **valori normali,**
- ❖ **eventuali interferenze con il dosaggio**
- ❖ **tempistica prelievo/risultato**

La gestione dei dati personali in relazione alle prestazioni sanitarie svolte presso l’Ospedale sono oggetto di tutela e riservatezza in conformità del GDPR – regolamento 2016/679 .

4.2 Accettazione Amministrativa

4.2.1 Documenti necessari per l’accettazione

Per poter effettuare l’Accettazione Amministrativa di esami di Laboratorio sono necessari i seguenti documenti:

- **Prescrizione medica e/o impegnativa**
- **Recapito telefonico valido per gli orari di ufficio.**
- **Tessera sanitaria**
- **Documento personale di riconoscimento valido**

- **Tesserino di esenzione dal pagamento del Ticket**

4.2.2 Orari e Modalità di Accettazione

Orari

L'Accettazione Amministrativa e l'Ambulatorio prelievi sono aperti dal **Lunedì al Sabato** dalle ore **7.30** alle ore **09.30**

Se la preparazione al prelievo o alla raccolta lo permette, è possibile accettare esami fino alle ore **09.45**.

Esami eseguiti su appuntamento

Proteina C coagulativa, Proteina S coagulativa, , APCR, Fattore V di Leiden, Fattore II, Fattore V, Fattore VIII, D Dimero, FDP plasmatici, Aggregazione piastrinica, Chlamidya Trachomatis, Ammonio, Esame del Liquido seminale, TB Quantiferon.

Giorni di prelievo Lunedì, Mercoledì e Venerdì.

Curve glicemiche ed insulinemiche nel II e IV martedì del mese.

4.2.3 Ritiro referti

RITIRO CARTACEO:

Data del Ritiro

La data del ritiro è indicata su **apposito tagliando** che sarà consegnato all'atto dell'accettazione.

Gli esami cartacei saranno consegnati esclusivamente all'interessato o ad altra persona in possesso del tagliando di ritiro debitamente compilato nell'area dedicata alla delega.

In casi urgenti è possibile per alcuni esami, comunicandolo al personale addetto all'accettazione, ritirare il referto concordando giorno di ritiro ed orario.

È possibile ritirare i referti in qualsiasi orario la mattina dalle 10,00 alle 12,30 ed il pomeriggio dalle 16,00 alle 19.00; il sabato dalle 10,00 alle 12,30.

I referti sono archiviati per un anno

Luogo di Ritiro

Potete ritirare gli esiti dei vostri esami presso l'accettazione del Laboratorio.

RITIRO REFERTI ONLINE

I referti possono essere anche visionati online, a mezzo rilascio delle credenziali personali di accesso al momento dell'accettazione, consultando la sezione "Referti online" del ns sito www.clinauditsancarlo.it.

I referti sono disponibili anche on line sul sito della Regione Lazio nell'apposita sezione relativa al Fascicolo Sanitario Elettronico di ogni singolo cittadino (F.S.E.)

Modalità di pagamento

Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste (contanti, POS, assegno, bonifico anticipato) e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente dall'operatore di segreteria, che rilascerà fattura.

Sono previste dalla vigente normativa due tipi di esenzione:

1. Esenzione per categoria di appartenenza
2. Esenzione per patologia/invalidità

Sono esenti i cittadini di età superiore ai 65 anni di età ed inferiore a 6 anni, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito annuo inferiore ad € 36151,98.

Sono esentati dal pagamento del ticket i cittadini titolari di pensione sociale di età superiore a 60 anni.

Sono esentati dal pagamento del ticket, i cittadini disoccupati, iscritti come tali, nelle liste di collocamento. Il loro reddito deve essere inferiore a 8263,31euro, aumentato a 11362,05 euro per il coniuge ed aumentato di 516,00 euro per ogni figlio a carico.

4.2.4 Modalità di prelievo del Campione

Modalità Operative

1 Prelievo Venoso

Il personale medico e infermieristico, dopo aver indossato i guanti, effettua un'attenta ricognizione di entrambi gli avambracci, allo scopo di valutare lo stato della vena cubitale mediana o della vena cefalica, sedi elettive per l'esecuzione del prelievo. In caso di inaccessibilità delle vene elettive occorrerà valutare le seguenti sedi alternative:

- vene del dorso della mano
- vene del polso
- vene del dorso del piede

In ogni caso la ricerca dell'accesso venoso idoneo deve essere effettuata non solo visivamente ma anche palpando con la punta del polpastrello delle dita la superficie cutanea in esame, allo scopo di valutare correttamente la profondità, il calibro, il decorso e la consistenza delle pareti della vena considerata.

Individuato l'accesso idoneo, si procede ad un'accurata disinfezione della sede con movimento dal centro verso la periferia.

Si procede quindi all'applicazione del laccio emostatico 8-10 cm al di sopra del punto di prelievo, avendo cura di esercitare solo una pressione moderata. In ogni caso l'uso del laccio non deve protrarsi oltre il minuto.

Dopo avere tirato la cute sovrastante allo scopo di immobilizzare la vena prescelta, l'ago viene inserito obliquamente (inclinazione pari a circa 15°/20°) attraverso la cute in modo deciso. Si procede quindi al prelievo del sangue dopo avere sciolto il laccio allo scopo di evitare il prolungarsi della stasi.

Al termine del prelievo, l'ago viene rimosso dalla vena con decisione e l'area traumatizzata viene tamponata con cotone esercitando una lieve pressione, a coagulazione avvenuta si applica un piccolo cerotto.

1.1 Precauzioni particolari da adottare

E' necessario ricordare alcune precauzioni da osservare durante la esecuzione del prelievo e il riempimento delle provette:

- **Utilizzo di provette monouso** che vengono riempite con la quantità di sangue necessaria per l'esecuzione del test, numerate e chiuse.
- **sequenza di riempimento:** prima i plasmi (provette con anticoagulante liquido o in polvere: tappo azzurro, verde, rosa, ecc.), poi i sieri (provette secche/o con granuli separatori (tappo azzurro, ecc...))

- **riempimento delle provette:** per provette contenenti anticoagulante esiste un livello di riempimento segnalato sulla provetta stessa da rispettare rigorosamente per una corretta esecuzione dei tests associati (tappo azzurro, verde, rosa, ecc.); per le provette da siero non esiste alcun limite di riempimento, potendosi riempire anche completamente.
- **agitare per inversione, ripetutamente e delicatamente, le provette** contenenti anticoagulante per consentire una corretta miscelazione del campione ematico con le sostanze anticoagulanti presenti al loro interno; il mancato rispetto di questa regola porta alla formazione di coaguli nella provetta, con la conseguente impossibilità ad effettuare la determinazione.

2 Prelievi per glicemie orarie , curve da carico di glucosio e curve insulinemiche

Vengono eseguite tutti i giorni dal lunedì al Sabato .

2.1 Glicemia oraria

1° a digiuno la mattina (basale)

2° dopo 1 o 2 ore dal pranzo/colazione

(come specificato da richiesta del medico curante)

2.2 Curva glicemica con carico di 75 gr. di glucosio

1° la mattina a digiuno (prelievo basale)

Si procede immediatamente alla determinazione della glicemia. Se la glicemia risulta < 140 mg/dl si invita il paziente ad assumere la soluzione di glucosio, dopodiché verranno effettuati i restanti prelievi con la seguente cadenza temporale.

2° dopo 30'

3° dopo 60'

4° dopo 90'

5° dopo 120'

6° dopo 180'

Oppure i prelievi vengono effettuati con orari come richiesto dal medico curante

(per bambini di età inferiore a 14 anni somministrare 1.75 gr/kg di glucosio)

2.3 CURVA GLICEMICA con carico di 50 gr di glucosio per pazienti in gravidanza

1° a digiuno la mattina (basale)

Se la glicemia risulta < 110 mg/dl viene invitato il paziente ad assumere la soluzione glucosata e viene effettuato un **secondo prelievo dopo 60'**.

2.4 Curva insulinemica con carico di 75 gr di glucosio

1° la mattina a digiuno (basale)

Se la glicemia risulta < 140 mg/dl si invita il paziente ad assumere la soluzione di glucosio dopodiché verranno effettuati restanti prelievi con la seguente cadenza temporale.

2° dopo 30'

3° dopo 60'

4° dopo 90'

5° dopo 120'

6° dopo 180'

Oppure i prelievi vengono effettuati con orari come richiesto dal medico curante

3 Prelievi ad orario per prolattina

I prelievi vengono effettuati secondo la richiesta di orario del medico curante

4 Curva del TSH dopo stimolazione con TRH

Temporaneamente sospesa

Esame temporaneamente sospeso

5 Raccolta liquido seminale (vedi DC 05.1 PO 01 da consegnare all'Utente)

6.1 Per spermioγραμμα

Per effettuare l'esame è necessario aver osservato un periodo di astinenza da rapporti sessuali di 3 giorni.

Se possibile sarebbe opportuno emettere il campione direttamente in laboratorio, per permettere un'osservazione immediata del liquido seminale. In caso contrario, quando il campione viene raccolto a domicilio, è necessario che durante il trasporto, che deve essere più rapido possibile, sia mantenuto a temperatura tiepida come può essere quella della tasca della giacca.

Il contenitore deve essere pulito, lavato bene con acqua distillata, asciutto, privo di tracce di detersivi e altri materiali contaminanti. A tal proposito si consiglia di acquistare in farmacia un contenitore idoneo che garantisca questi requisiti.

Il campione deve essere consegnato in laboratorio entro 30 minuti dalla raccolta e non prima delle ore 8,30 dal lunedì al venerdì.

6.2 Per esami microbiologici.

Dopo accurata igiene degli organi genitali, emettere lo sperma, dopo aver gettato le prime gocce direttamente in un contenitore sterile a bocca larga appositamente acquistato in farmacia.

Far pervenire al più presto in laboratorio.

7 Raccolta urine (vedi DC 05.2 PO 01 da consegnare all'Utente)

7.1 Per esame urine

Per l'esame delle urine completo, dopo accurata igiene intima, raccogliere un campione delle prime urine del mattino e consegnarle al più presto al laboratorio. Il contenitore da usare deve essere necessariamente quello contenente l'aspiratore, perfettamente pulito, privo di residui di sostanze detergenti o altre sostanze contaminanti e a perfetta tenuta. Per questo si consiglia di acquistare apposito contenitore in farmacia.

7.2 Per esami microbiologici

Il recipiente da utilizzare per la raccolta deve essere sterile e deve essere acquistato in farmacia.

Procedere come segue:

- Lavarsi accuratamente le mani con acqua e sapone prima della raccolta.
- Eseguire una accurata pulizia dei genitali esterni lavando ripetutamente ed accuratamente con acqua e sapone e asciugando.
- Scartare il primo getto di urina e senza interrompere la minzione raccogliere il mitto intermedio.
- Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne ne contaminarle in altro modo.
- Richiudere immediatamente il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.
- Far pervenire al più presto in laboratorio (al massimo entro 2 ore o entro 4 ore se conservati a 4°C).

L'esame microbiologico delle urine non va eseguito in corso di terapia antibiotica, salvo specifica richiesta del medico. Sarebbe anzi consigliabile attendere almeno 5 giorni dalla sospensione della terapia.

7.3 Per esami da eseguirsi su urine delle 24 ore.

Occorre munirsi di un adeguato contenitore graduato della capacità di almeno 2 litri, che va acquistato in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta:

- Eseguire una accurata pulizia locale.
- Scartare la prima urina del mattino, annotando l'orario sul contenitore.
- Raccogliere da questo momento in poi tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente (all'orario corrispondente a quello annotato sul contenitore)
- Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

8 Raccolta feci

8.1 Per esame chimico fisico, ricerca parassiti, esami microbiologici.

Dopo pulizia locale, raccogliere una quantità di feci pari almeno ad una noce in un apposito contenitore acquistato in farmacia.

8.2 Per ricerca sangue occulto.

E' consigliabile eseguire la ricerca su almeno 3 campioni consecutivi.

Per eseguire l'esame non è necessario sottoporsi ad alcuna dieta preventiva.

Far pervenire al più presto in laboratorio (al massimo entro 2 ore o entro 4 ore se conservati a 4°C).

9 Tampone faringeo e/o tonsillare

E' consigliabile che il paziente sia digiuno dalla sera precedente.

Procedere nel seguente modo:

- Istruire il paziente sulla posizione da tenere durante il prelievo e avvisarlo di non fare bruschi movimenti nonostante la possibilità che durante il tampone si possano avvertire delle sensazioni sgradevoli e si possa avere la tentazione di chiudere la bocca.
- Se necessario abbassare la lingua con un abbassalingua monouso
- Ispezionare con cura il cavo orale e la gola
- Strofinare un tampone sterile nella parte posteriore del faringe e/o sulla superficie delle tonsille, cercando di prelevare eventuali placche di batteri e pus ed avendo cura di non toccare la lingua.
- Introdurre il tampone nell'apposita custodia contenente il terreno di trasporto (amies o stuart).

La contemporanea assunzione di antibiotici può falsare il risultato dell'esame colturale.

E opportuno che il paziente abbia sospeso eventuali terapie antibiotiche da almeno 5 giorni.

Far pervenire al più presto in laboratorio (al massimo entro 2 ore o entro 4 ore se conservati a 4°C).

10 Tampone auricolare

Procedere nel seguente modo:

Istruire il paziente sulla posizione da tenere e sollecitarlo a segnalare eventuali sensazioni di dolore avvertite durante il prelievo.

Introdurre un tampone sterile nell'orecchio e prelevare placche batteriche o pus eventualmente presente.

Introdurre il tampone nella custodia contenente terreno di trasporto

Per quanto riguarda eventuali terapie antibiotiche valgono le raccomandazione già espresse per il tampone faringo-tonsillare.

Far pervenire al più presto in laboratorio (al massimo entro 2 ore o entro 4 ore se conservati a 4°C).

11 Tampone vaginale

Prelievi dal canale vaginale

I prelievi per la raccolta de secreto vaginale possono essere eseguiti senza l'ausilio dello speculum (per la richiesta di tamponi vaginali semplici e nelle donne in gravidanza) avendo cura di ruotare il tampone, inserito nel canale vaginale, per 3-4 volte.

Far pervenire al più presto in laboratorio (al massimo entro 2 ore o entro 4 ore se conservati a 4°C).

Prelievi dalla cervice uterina

I campioni per la raccolta del secreto della cervice uterina devono essere raccolti con l'ausilio di uno speculum. Il tampone deve essere inserito per alcuni millimetri attraverso il collo uterino e ruotato per la raccolta di essudato di cellule. Allontanare il tampone senza toccare le pareti vaginali.

In tutti i casi e per qualsiasi tipo di ricerca è necessario abbinare al tampone almeno 2 vetrini: utilizzare un tampone comune sterile per effettuare il prelievo, strisciare il tampone su due vetrini per microscopia.

Per la ricerca di Neisseriae è necessario utilizzare tamponi con terreno di trasporto al carbone (terreno di trasporto di colore nero).

Per la ricerca di Chlamydia trachomatis (che si esegue di norma nella cervice uterina) ruotare insistentemente il tampone quindi strisciare il tampone su due vetrini.

Per la ricerca di Trichomonas vaginalis a fresco, dopo prelievo stemperare il tampone in una provetta contenente circa 1 cc di soluzione fisiologica, ruotando più volte il tampone sulla parete della provetta. Far pervenire al più presto in laboratorio (al massimo entro 2 ore o entro 4 ore se conservati a 4°C).

12 Tampone uretrale

Effettuare il prelievo nelle prime ore del mattino, trascorse almeno due ore dall'ultima minzione.

Inserire il tampone per 3-4 cm nell'uretra anteriore, lasciare in situ per alcuni secondi e ruotare di 360°. Inserire il tampone nell'apposito contenitore con il terreno di trasporto e consegnare al laboratorio.

Per la ricerca di Neisseriae, Chlamydia, Trycomonas , dopo il prelievo trattare il tampone come già specificato per i tamponi vaginali.

Far pervenire al più presto in laboratorio (al massimo entro 2 ore o entro 4 ore se conservati a 4°C).

4.2.6 Qualità Prestazioni erogate

La qualità dei risultati forniti dal Clin Audit San Carlo è verificata mediante l'attuazione di procedure operative standard, procedure quotidiane di controllo (**Controlli Qualità Interni**) e la partecipazione a qualificati programmi di **Valutazione Esterna della Qualità**.

In particolare tali procedure garantiscono:

- Accettazione ed identificazione univoca dei campioni biologici tramite sistema informatico.
- Utilizzazione di metodiche standardizzate e qualificate a livello internazionale.
- Utilizzazione di strumentazione automatica.
- Impiego di personale tecnico adeguatamente qualificato.

- Impiego, in ogni disciplina, di personale laureato specializzato con ruoli di supervisione e validazione dei risultati.
- Refertazione ed archiviazione dei risultati tramite sistema informatico.
- Programmi di Valutazione della Qualità Interni ed Esterni nelle seguenti discipline:

SETTORI

Chimica Clinica:

QC Interno: Futura System

QC Esterno: BIO-GROUP Medical Systems

Coagulazione:

QC Interno: Lineablu Diagnostici

QC Esterno: BIO-GROUP Medical Systems

Ematologia

QC Interno: 3P Bioservice

QC Esterno: BIO-GROUP Medical Systems

4.3 Poliambulatorio Specialistico

La struttura presenta un poliambulatorio multispecialistico dotato di medici specializzati nelle varie branche:

è presente nella struttura l'ambulatorio specialistico di:

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Con servizio di Radiologia tradizionale ed ecografie in 2/3D

ALLERGOLOGIA

Visite specialistiche e test ematici.

CARDIOLOGIA

Visite specialistiche con elettrocardiogramma ed ecocardiogramma.

Si applica holter cardiaco e pressorio 24/48h.

CHIRURGIA VASCOLARE/ANGIOLOGIA

Si eseguono visite specialistiche con esami doppler degli arti inferiori, arti superiori, aorta addominale, dei tronchi sovraortici, dei vasi spermatici e terapia sclerosante

DERMATOLOGIA

Si eseguono visite specialistiche e mappatura dei nei in videodermatoscopia in epiluminescenza

EMATOLOGIA

Si eseguono visite specialistiche e monitoraggio della terapia anticoagulante

ENDOCRINOLOGIA

Visite specialistiche con ausilio di esami strumentali in sede

GASTROENTEROLOGIA

Si eseguono visite specialistiche e Breath Test a Lattosio, Lattulosio ed Urea

GINECOLOGIA/OSTETRICIA

Si eseguono visite specialistiche, prelievi per pap-test e visite in gravidanza, ecografie

MALATTIE INFETTIVE

Visite specialistiche

MEDICINA DEL LAVORO

Nel nostro centro è possibile fornire alle aziende un valido supporto per quanto concerne gli adempimenti previsti dalla normativa cogente relativa alla sicurezza ed igiene sul lavoro.

I servizi forniti sono :

sorveglianza sanitaria

analisi ematochimici

Test droghe

Test alcool

Esami strumentali

Visite mediche specialistiche

Ecografia

Radiologia

MEDICINA DELLO SPORT

Si eseguono visite cardiologiche nell'ambito dei controlli specialistici dello studio di Medicina dello Sport, necessari al rilascio della certificazione per attività sportive agonistiche e non agonistiche.

MEDICINA INTERNA

Visite specialistiche

NEFROLOGIA

Visite specialistiche

NEUROLOGIA

Visite specialistiche

ONCOLOGIA/SENOLOGIA

Visite specialistiche con ausilio di esami strumentali in sede.

ORTOPEDIA

Visite specialistiche con ausilio di esami strumentali in sede. Infiltrazioni.

OTORINOLARINGOIATRIA

Si eseguono visite specialistiche, esami audiometrico/impedenziometrico, prove vestibolari, laringoscopia indiretta, fibrolaringoscopia a fibre ottiche, bruciatura dei capillari nasali

PODOLOGIA/POSTUROLOGIA

Si eseguono trattamenti specifici e controllo della postura

PSICOLOGIA

Si eseguono colloqui individuali e terapie di gruppo

SCIENZA DELLA NUTRIZIONE/DIETOLOGIA

Si eseguono visite e si elaborano percorsi nutrizionali personalizzati

UROLOGIA

Si eseguono visite specialistiche con l'ausilio di esami strumentali in sede.

4.3 Radiologia

Il centro è fornito di moderne apparecchiature di Diagnostica per Immagini in digitale.

Il continuo e costante aggiornamento dei professionisti che operano, rendono la struttura un fiore all'occhiello della Sanità privata pontina e del Lazio.

La Divisione di Diagnostica per Immagini è in grado di eseguire tutti i moderni atti di diagnostica ecotomografica (US), radiografica (RX), senologica (SN).

In particolare sono a disposizione dei clienti dello studio i seguenti apparecchi diagnostici in CR Digitale:

- ECOTOMOGRAFO
- TAVOLO TELECOMANDATO
- ORTOPANTOMOGRAFO DIGITALE
- MAMMOGRAFO
- ECOGRAFIA MULTIDISCIPLINARE

L'ecografia è una metodica non dannosa, indolore e per questo molto usata come esame di primo livello anche in donne giovani ed in stato di gravidanza.

L'indagine ecografica dura pochi minuti, il paziente generalmente disteso supino sul lettino, viene esaminato con una sonda e con un gel spalmato sulla zona da studiare. Per migliorare la qualità delle immagini ecografiche la segreteria ha a disposizione delle istruzioni per l'esecuzione dell'esame.

L'ecotomografo del Centro completo di sonde lineare, settoriale ed intracavitaria, permette l'esecuzione di tutti gli esami ecotomografici possibili nell'ambito internistico-endocrinologico, cardiologico, ortopedico-riabilitativo, ginecologico-ostetrico, senologico, di esami con accesso intracavitario (ecotomografia prostatica trans-rettale, ecotomografia pelvica trans-vaginale) oltre a tutti gli esami di diagnostica cardio - vascolare che necessitano del modulo color e power – Doppler.

RADIOLOGIA DIGITALE

Il centro ha a disposizione un tavolo telecomandato che permette l'esecuzione di tutti gli esami radiografici tradizionali. La possibilità di digitalizzazione delle immagini acquisite permette una riduzione della dose di radiazioni somministrate ai pazienti non essendo necessario ripetere l'indagine in caso di dati di impostazione non perfetti.

L'ortopantomografo digitale permette l'esecuzione rapida e precisa di esami di pertinenza odontostomatologica e pediatrica (ortopantomica, telecranio, studio delle articolazioni temporo - mandibolari) secondo i moderni standard qualitativi. Si rilasciano immagini radiografiche con supporto digitale (CD)

MAMMOGRAFO

Il mammografo permette di eseguire normalmente sia le tradizionali proiezioni mammografiche, sia gli esami di dettaglio, i particolari e tutte le proiezioni aggiuntive, con adattatore automatico che "riconosce" il tipo di mammella da studiare. Lo screening senologico consiste nella ricerca preventiva di neoplasie della mammella in fase precoce per poter procedere ad un planning terapeutico che porti alla risoluzione della malattia. Secondo le linee guida della SIRM, Società Italiana di Radiologia Medica, l'esame mammografico deve essere eseguito a partire dai 40 anni di età con cadenza generalmente annuale. L'esame mammografico può essere integrato poi da un esame ecografico delle mammelle.

Le prestazioni sono eseguite tutte direttamente dalla nostra struttura dal nostro personale e dai nostri collaboratori.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE PER ATTIVITA' AMBULATORIALE

Gli appuntamenti sono necessari per tutte le prestazioni ambulatoriali (tutte le branche), la radiologia, la cardiologia, etc...

Tutti gli appuntamenti non superano i sette giorni, ad eccezione di alcuni specialisti che possono essere presenti nella struttura ogni 15 giorni.

La prenotazione può avvenire sia telefonicamente sia direttamente presso la segreteria del poliambulatorio. Al momento della prenotazione viene comunicata la data di esecuzione dell'indagine diagnostica e i tempi di ritiro del referto. Nel caso di prenotazione effettuata direttamente presso gli sportelli, al momento della prenotazione viene lasciato apposito modulo, sottoscritto dalla SGR, di avvenuta prenotazione, indicante i dati del paziente, data della prenotazione, tipologia esame prenotato, giorno fissato per l'esecuzione dell'esame specialistico, nominativo del Medico specialista, l'importo della prestazione e tempo di consegna del referto.

La diagnostica per immagini/radiologia prevede prima di ogni esame una informativa di preparazione all'esame stesso disponibile in segreteria e per gli esami radiologici la firma del consenso all'esposizione a radiazioni ionizzanti.

In alcuni casi, tempistica esame e disponibilità specialista, è possibile l'esecuzione di esami anche senza prenotazione.

In caso di urgenza il Centro si attiva per accelerare i tempi di prenotazione e di risolverlo nel più breve tempo possibile (entro le 24 ore)

I tempi di attesa per l'accettazione e l'erogazione del servizio si aggirano intorno ai 20 minuti. I referti vengono consegnati entro il 4° giorno e comunque per eventuali urgenze il centro si attiva per abbreviare i tempi.

È possibile ritirare i referti in qualsiasi orario la mattina dalle 10,00 alle 12,30 ed il pomeriggio dalle 16,00 alle 19.00 il sabato dalle 10,00 alle 12,30.

Il centro si impegna a rendere pubbliche le tariffe libero professionali, mettendo a disposizione degli utenti l'elenco delle prestazioni con i relativi prezzi.

Il centro ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.

Orari

L'Accettazione Amministrativa e l'Ambulatorio sono aperti dal **Lunedì al Venerdì** dalle ore 7.30 alle ore 12,30 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00, il sabato dalle ore 7,30 alle ore 12,30

Data del Ritiro

La data del ritiro è indicata su **apposito tagliando** che sarà consegnato all'atto dell'accettazione.

Gli esami saranno consegnati esclusivamente all'interessato o ad altra persona in possesso del tagliando di ritiro debitamente compilato nell'area dedicata alla delega.

In casi urgenti è possibile per alcuni esami, comunicandolo al personale addetto all'accettazione, ritirare il referto concordando giorno di ritiro ed orario.

Luogo di Ritiro

Potete ritirare gli esiti dei vostri esami presso l'accettazione del Poliambulatorio.

Modalità di pagamento

Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste (contanti, POS, assegno, bonifico anticipato) e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente dall'operatore di segreteria, che rilascerà fattura.

4.4 Gestione dei dati forniti/riguardanti gli Utenti

La gestione dei dati personali in relazione alle prestazioni sanitarie svolte presso il Clin Audit San Carlo sono oggetto di tutela e riservatezza in conformità alla legge 697/2016.

4.5 Igiene e Sicurezza

Il Clin Audit San Carlo nel rispetto e in ottemperanza alla legislazione vigente provvede a garantire l'igiene e la sicurezza degli ambienti e delle infrastrutture in tutte le fasi di erogazione e sviluppo del Servizio.

In apposito "Manuale di Igiene e Sicurezza" il Clin Audit San Carlo ha provveduto a definire le modalità di comportamento da attuare per prevenire il rischio biologico e chimico e le modalità operative a cui attenersi in caso di incidente.

5. Modalità di accesso al CLIN AUDIT SAN CARLO

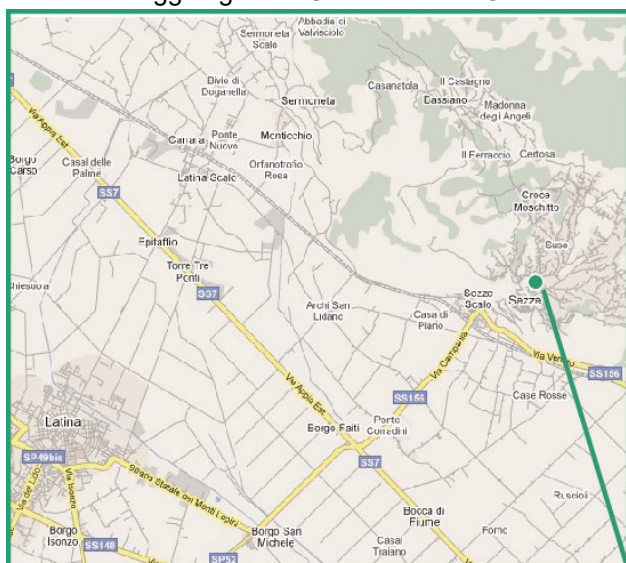
MEZZI PUBBLICI

Linea di Trasporto Urbano Baratta Sezze-Via Foresta, Sezze-Via Melogrosso

Linea di Trasporto pubblico COTRAL Latina-Sezze-Roccagorga-Maenza e Sezze-Priverno

AUTO

Raggiungere il Clin Audit San Carlo è semplice seguendo le indicazioni

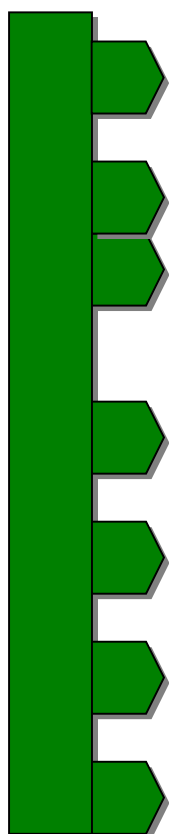


Il Punto Prelievo è situato a Sezze Scalo alla via Urbino n. 1

Si raggiunge con mezzi pubblici linea Sezze-Latina o mezzi locali diretti alla stazione ferroviaria.

6. Fattori e Indicatori di qualità

La Direzione del Clin Audit San Carlo ha individuato i seguenti **fattori di qualità**:



1. aspetti legati al tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. aspetti legati alla semplicità delle procedure e alla facilità degli adempimenti amministrativi;
3. aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
4. aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nelle strutture sanitarie, comprensivi della segnaletica e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.)
5. aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia delle strutture, dei servizi, delle sale di attesa
6. aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.
7. aspetti legati alla fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

	Indicatore di qualità	Standard di qualità
RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI CLIENTI	Tempo di attesa per la consulenza ambulatoriale	20 min
	Tempo di attesa per la radiologia	10 min
	Tempo di attesa per il laboratorio	10 min.
	Tempo medio di attesa in sala di attesa	10 min
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	Documentazione sui servizi	accettazione è in distribuzione la Carta dei Servizi
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato: - nome e cognome - funzione
PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE	Qualifica degli operatori	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio

	Dotazione e Qualifica del personale medico	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio
QUALITA' DEI SERVIZI	Monitoraggio dei reclami degli utenti	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
	Rilevazione della customer satisfaction	Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti

7. Gestione dei Reclami

Per eventuali spiegazioni e/o reclami contattare il Clin Audit San Carlo ai numeri 0773886177, dove il Personale di Segreteria provvederà a mettervi in contatto con un Dirigente laureato o con il Responsabile della Struttura e/o alla registrazione del vostro reclamo.

Il Clin Audit San Carlo si impegna ad analizzare adeguatamente il reclamo, a fornire le spiegazioni necessarie e a proporre eventuali modalità per la risoluzione del problema nel più breve tempo possibile non oltre i 15 giorni. Le Vostre segnalazioni saranno utilizzate per migliorare il nostro servizio.

8. Diritti del malato

Il Centro si impegna, in conformità alla Carta europea dei diritti del malato, redatta da Active Citizenship Network (ACN), (programma europeo di cittadinanza attiva), alle normative vigenti in sede nazionale e locale e secondo i dettami dell'Organizzazione Mondiale della sanità, a riconoscere e rispettare i diritti del malato, quali :

1. Diritto a misure preventive. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
2. Diritto all'accesso. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. Diritto all'informazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
5. Diritto alla libera scelta. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità. Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. Diritto al rispetto degli standard di qualità. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
9. Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla errata gestione dei processi clinici e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. Diritto all'innovazione. Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. Diritto a un trattamento personalizzato. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
13. Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta.
14. Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario

FINE DOCUMENTO
