



CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

Il Laboratorio analisi cliniche "San Giorgio" S.r.l. opera in Via Mazzini, 86 a Porto San Giorgio dal 28 dicembre 1976. Personale specializzato e apparecchiature all'avanguardia e di ultima generazione permettono di effettuare una vasta gamma di analisi e di ricerche.

Il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio possiede *Autorizzazione Regionale n. 228* del 21/06/95 ed è ACCREDITATO con il SERVIZIO SANITARIO NAZIONE (SSN) con livello di ECCELLENZA 5 . Al laboratorio possono accedere tutti i cittadini muniti della richiesta del medico curante o dello Specialista o comunque chiunque richieda direttamente prestazioni.

La consegna dei referti è prevista, per la maggior parte di essi, entro le 48 ore successive il prelievo. Per le urgenze, le risposte degli esami possono essere consegnate anche in giornata o in risposte parziali nel caso in cui alcune determinazioni richiedano dei tempi tecnici maggiori. Il sistema informatico utilizzato permette la massima sicurezza, la garanzia della privacy, la possibilità di confrontare i risultati ottenuti con i dati archiviati dei precedenti prelievi. Inoltre è possibile la consultazione telematica dei risultati mediante login e password consegnate al paziente al momento del prelievo. Se richiesto è anche possibile la consultazione telematica degli esiti direttamente da parte del medico richiedente o del medico di famiglia. La consultazione telematica è totalmente riservata e coperta da assoluta privacy secondo le leggi vigenti.

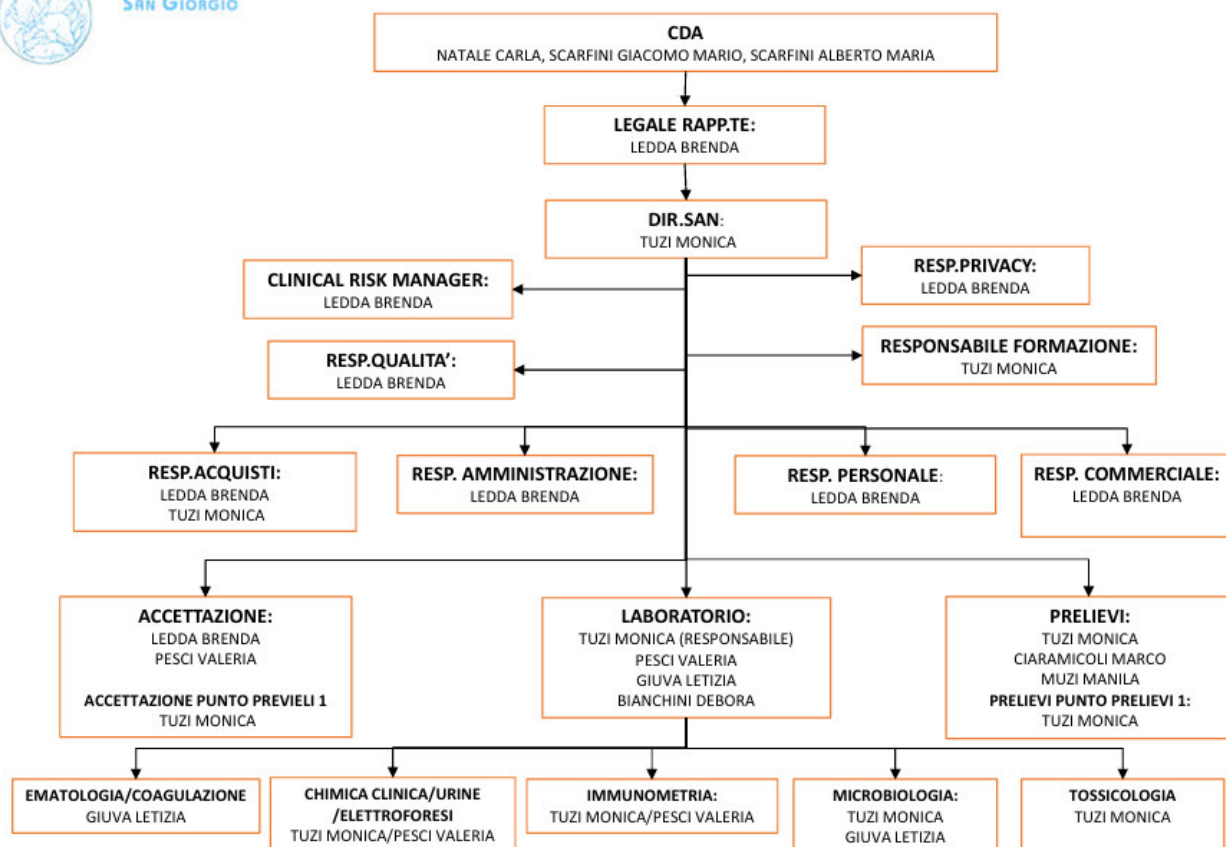
LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"



LABORATORIO ANALISI
SAN GIORGIO

ORGANIGRAMMA

Mod 05 Rev 02 Agg. 01/12/2025



LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”):

- **uguaglianza:** il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell’offerta dei servizi agli utenti e a rimuovere eventuali inefficienze.
- **imparzialità:** a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia da parte dei servizi, sia da parte del personale che opera nel Laboratorio, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci, nei confronti di tutte le persone.
- **continuità:** il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore.
- **partecipazione:** il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio, al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio e per una piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi; il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l’orario di apertura della struttura per informazioni e chiarimenti. Il Direttore del Laboratorio avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.
- **efficienza ed efficacia:** il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficacia ed efficienza alla propria attività. Il personale è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative. La struttura si attiva costantemente nell’adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- **diritto di scelta:** ogni cittadino munito della ricetta del medico del SSN su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di “libera scelta” rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

STANDARDS DI QUALITÀ

Nella Carta dei Servizi sono riportati gli standards di qualità relativi ai fattori di:

- Assistenza, Informazione, Accoglienza e Cortesia

Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio a fare meglio. Il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio, infatti, consapevole del fatto che ascoltare il cittadino, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti istituendo il Servizio Assistenza con un proprio Responsabile designato.

- Affidabilità, Tempestività, Trasparenza e Flessibilità

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio e un impegno per il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta parti specifiche dei propri documenti tecnici.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio 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. Per continuare a perseguire questo obiettivo il Laboratorio Analisi Cliniche San Giorgio ha chiesto la certificazione del proprio Sistema di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015; per il laboratorio clinico ha inoltre ottenuto l'accreditamento Regionale. Il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento consiste e si attua nei seguenti punti:

- piena soddisfazione da parte degli utenti
- il coinvolgimento di tutto il personale;
- la piena collaborazione con i medici;
- la garanzia di identificazione dei campioni biologici in tutte le fasi del processo;
- gli audit da parte di organismi esterni di certificazione della qualità ed i accreditamento;
- controlli di qualità interni;
- partecipazione a programmi di Valutazione esterna di qualità (VEQ) e circuiti interlaboratorio (CI)

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

DIRITTI DEGLI UTENTE

1. L'utente ha diritto alla riservatezza dei dati personali in base alla normativa vigente, al rispetto dell'intimità e del pudore nell'ambito della prestazione
2. L'utente ha diritto di essere trattato con dignità, rispetto, comprensione e gentilezza.
3. L'utente ha diritto alle più dettagliate informazioni circa gli esami cui si sottopone.
4. L'utente ha la possibilità dell'immediata identificazione degli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento tenuto in evidenza.
5. L'utente ha il diritto al rispetto degli orari accordati in fase di accettazione.
6. L'utente ha il diritto di richiedere il rilascio di idonea documentazione dell'avvenuto prelievo ematico.
7. L'utente ha diritto di ottenere il risultato analitico nel più breve tempo possibile.
8. I referti sono ritirati dall'utente stesso oppure da persona munita del cartellino identificativo rilasciato dal laboratorio al momento dell'accettazione (il suddetto cartellino ha valore di delega).

In caso di trattamento inadeguato l'utente ha il diritto di presentare reclamo in forma diretta nella persona di Responsabile Ledda Brenda o in forma indiretta e/o anonima utilizzando gli appositi modelli esposti in sala d'attesa.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

DOVERI DEGLI UTENTI

1. L'utente ha il dovere di rispettare gli orari dell'accettazione e del ritiro dei referti.
 2. L'utente dovrà rispettare le modalità di accesso all'accettazione ed al prelievo secondo le indicazioni del personale.
 3. L'utente è tenuto a presentare al momento dell'accettazione l'impegnativa del medico curante o dello specialista.
 4. L'utente dovrà firmare il consenso al trattamento dei dati personali e ha diritto alle informative della Legge 679/2016.
 5. L'utente, ove dovuto, avrà l'obbligo di corrispondere, al momento dell'accettazione, l'importo del ticket. In via eccezionale il pagamento potrà essere differito al momento del ritiro del referto.
 6. L'utente dovrà a richiesta favorire idoneo documento di riconoscimento o libretto o tessera sanitaria.
 7. L'utente non dovrà in nessun modo correggere e/o manipolare la ricetta o l'impegnativa redatta dal medico curante.
 8. L'utente è tenuto a consegnare al personale di laboratorio i materiali biologici da esaminare adeguatamente raccolti, conservati, sigillati, in buone condizioni e con le indicazioni di riconoscimento.
 9. Qualora richiesto l'utente dovrà firmare sia il consenso firmato dopo presa visione allo stesso che l'autorizzazione al prelievo e all'esecuzione del test per HIV.
- E' auspicabile che l'utente sia gentile e comprensivo con il personale del laboratorio e collaboratori dello stesso.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

ACCETTAZIONE PAZIENTI

I pazienti possono presentarsi presso il laboratorio San Giorgio dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 10.30.

Presso il Laboratorio Analisi San Giorgio le analisi vengono **eseguite senza prenotazione**, fatta eccezione per le persone esenti e per alcuni esami, quali:

- Test antigenico rapido;
- Test molecolare-pcr;
- Spermogramma;
- Breath test lattosio, lattulosio e glucosio;
- Test prenatali.

Per i prelievi a domicilio è necessaria la prenotazione chiamando al numero 0734678615 dal lunedì al sabato dalle 7:00 alle 13:30

Al momento della prenotazione è necessario avere l'impegnativa MMG.

IDENTIFICAZIONE PAZIENTI

Nel **Laboratorio Analisi San Giorgio** La corretta identificazione del paziente in fase di accettazione prevede:

- accertamento di identità a mezzo di documento identificativo valido;
- conferma verbale di indirizzo di residenza e numero di telefono (se è già presente nel software).

Se il paziente, per età non è in grado di rispondere alle domande sulla propria identità, è necessario coinvolgere i familiari o altre persone che siano in grado di identificare con certezza il paziente e che dovranno comunque fornire i documenti del paziente.

La carta d'identità è, in ambito sanitario, il documento di riconoscimento più appropriato per procedere all'identificazione del paziente; in alternativa alla carta d'identità per lo stesso scopo può essere validamente impiegato il passaporto.

Prima di procedere con il prelievo, l'addetto prelievi procede con il riconoscimento paziente nel seguente modo:

- Identificazione attiva del/la paziente che riferirà, all'operatore, il proprio nome, cognome e data di nascita;
- Verificare i dati anagrafici sull'etichetta.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

ESAMI EFFETTUATI DAL NOSTRO LABORATORIO

In questa struttura viene eseguita una gamma completa di esami di laboratorio delle seguenti branche:

analisi di biochimica clinica, ematologia e di coagulazione, immunometria, sieroimmunologia, virologia, microbiologia

L'elenco completo degli esami effettuati è a disposizione del pubblico.

Il personale sanitario è comunque a disposizione dei pazienti per ogni chiarimento richiesto, in merito agli aspetti della prestazione prescritta.

Il Laboratorio , per la completezza della gamma di analisi effettuabili si avvale del servizio service offerto dal Laboratorio analisi cliniche dr. Fioroni srl.

RITIRO REFERTI e PAGAMENTO

Quando lo strumento ha finito di lavorare il campione, il personale di laboratorio acquisisce i risultati tramite il software o li trascrive a mano (per quegli strumenti che non sono interfacciati con il software), controlla tutti i risultati e se lo ritiene necessario effettuerà delle ripetizioni per controllare i risultati del paziente. Tutto ciò che viene effettuato per la verifica dei vari esiti viene riportato alla voce "validazione" nelle cartelle dei pazienti, visibile dal Direttore in fase di firma ma omissa nei referti.

Ovviamente, per i pazienti che hanno richiesto l'urgenza l'acquisizione, il controllo e l'eventuale ripetizione, vengono effettuati in maniera prioritaria così da garantire il ritiro del referto entro l'ora richiesta.

Per gli esami inviati a laboratori esterni, i risultati vengono visualizzati tramite portali on line con username e password a noi dedicate.

Il personale controlla il risultato, eventuali note da parte del laboratorio e lo trascrive; per alcuni esami viene refertato direttamente l'allegato inviato dai laboratori esterni.

Quando il personale di laboratorio ha terminato il controllo (con eventuale ripetizione) dei risultati, i referti sono pronti per essere firmati dal Direttore Sanitario.

Ottenuta la firma, i referti vengono stampati e imbustati dalle addette alla segreteria.

Finito il lavoro, i campioni biologici vengono conservati in sieroteca per alcuni giorni così da poter rispondere a successive richieste del paziente che volesse aggiungere altri esami (ovviamente ove possibile, in base agli esami richiesti).

I fogli di lavoro per gli esami che vengono trascritti manualmente dagli operatori, sono conservati per sette giorni dall'inserimento degli esiti e poi tritati.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

Il ritiro dei referti può essere effettuato online, previa richiesta di credenziali, che verranno fornite durante le fasi dell'accettazione. Il paziente può altresì procedere al ritiro presso la struttura personalmente oppure tramite delega debitamente compilata nella specifica sezione della distinta di ritiro.

Il ritiro referti può essere fatto nei locali dell'accettazione dal lunedì al sabato dalle 11:00 alle 13:30 e martedì e giovedì dalle 17:00 alle 18:30.

Il Laboratorio Analisi è accreditato con la Regione Marche ed è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale. Tutti i cittadini muniti di impegnativa possono accedere liberamente alle prestazioni, alle stesse condizioni previste dal servizio pubblico.

Oltre all'attività in convenzione, il Laboratorio eroga anche prestazioni in regime privato, liberamente accessibili senza impegnativa.

Il pagamento del ticket o della prestazione privata viene effettuato al momento dell'accettazione. Sono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- contanti
- bancomat
- carta di credito
- bonifico bancario, con emissione contestuale della fattura

GESTIONE ESAMI URGENTI

Il Laboratorio Analisi garantisce l'esecuzione degli esami in urgenza per assicurare una risposta diagnostica tempestiva nei casi in cui la rapidità del risultato sia determinante per la gestione clinica del paziente. L'urgenza viene attivata esclusivamente su richiesta motivata del medico prescrittore o, nei casi previsti, su indicazione della Direzione Sanitaria.

L'elenco completo degli esami che possono essere eseguiti in urgenza è disponibile presso la segreteria del laboratorio.

Gli esami urgenti vengono identificati, processati e refertati con priorità assoluta, secondo un percorso dedicato.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

INDICATORI DI QUALITA'

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2025
Accessibilità e Accoglienza	Accessibilità Accessibilità per persone con disabilità, disponibilità di parcheggi e mezzi pubblici nelle vicinanze	%	100%
Accessibilità e Accoglienza	Accoglienza Tempi medi di attesa prenotare la prestazione	min	0 Non è richiesta prenotazione
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Tempi di Attesa Tempo massimo di attesa per l'accettazione	max	15 min
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Tempi di Attesa Tempo massimo di attesa per il prelievo	max	15 min
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Tempi di Attesa Tempi standard di consegna dei risultati	gg	2 gg per analisi comuni da 5 a 10 gg lavorativi per esami particolari
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Professionalità del Personale Percentuale di personale con formazione continua annuale	%	100%
Erogazione servizio	Qualità del Servizio - Procedure di Emergenza Percentuale di personale addestrato alle emergenze	%	100%
Erogazione servizio	Qualità del Servizio – Qualità globale Qualità analitica in termini di: identificazione del paziente mediante etichette adesive con codice a barre, trascrizione dei dati attraverso interfaccia strumenti-client più server con validazione dei risultati a vista, archiviazione dei dati su server e backup automatico giornaliero	%	100%
Erogazione servizio	Qualità del Servizio – Qualità analitica Qualità analitica in termini di Controllo di qualità interno e Controllo qualità esterno V.E.Q	%	100% in base ai requisiti normativi
Erogazione servizio	Corretta e tempestiva informazione dei valori critici (comunicazione tempestiva all'utente / medico di medicina generale circa la rilevazione di parametri critici fuori range in tempo utile)	%	100%
Erogazione servizio	Gestione rischio clinico (n° eventi Near miss, N° eventi Avversi con e senza Danno)	n	2
Erogazione servizio	Gestione rischio clinico (n° eventi sentinella)	n	0
Trasparenza e Informazione	Informazioni sui Servizi Percentuale di utenti informati sui servizi offerti	%	100%
Trasparenza e Informazione	Costi e Tariffe Disponibilità delle tariffe online e in sede	%	100%

LABORATORIO ANALISI CLINICHE "SAN GIORGIO"

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	VALORE RILEVATO 2025
Sicurezza e Riservatezza	Sicurezza dei Dati Incidenti di violazione dei dati	n	0
Sicurezza e Riservatezza	Igiene e Sicurezza Ispezioni igieniche soddisfatte	%	100%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Gestione Reclami N° reclami pervenuti al laboratorio	n	0
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Gestione Reclami Tempo di risposta ai reclami	gg	< 7 gg
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Soddisfazione utenti Percentuale di utenti soddisfatti con giudizio "OTTIMO"	%	37%
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	Soddisfazione utenti Percentuale di utenti soddisfatti con giudizio "BUONO"	%	52%
Tecnologia e Innovazione	Servizi Online Percentuale di referti consultabili online	%	100%
Rispetto delle Normative	Conformità Normativa Percentuale di ispezioni superate positivamente	%	100%
Sostenibilità	Politiche Ambientali Percentuale di rifiuti speciali smaltiti correttamente	%	100%

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi è riesaminata annualmente e potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo