

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO LACAB**

La Carta dei Servizi rappresenta il tramite principale per la comunicazione tra il laboratorio LACAB di AB ANALITICA ed i suoi clienti. Questo documento è stato redatto secondo lo schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari” (D.P.C.M. 19/05/1995). La sua finalità è fornire una presentazione chiara e sintetica dei servizi offerti, con informazioni specifiche sulle analisi proposte, sulle tempistiche di rilascio dei report di analisi e sulle modalità di prelievo e di trasporto dei campioni.

Il Laboratorio LACAB di AB ANALITICA si impegna a rispettare i principi fondamentali stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e garantisce un servizio di qualità, rispondente ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

#### **Uguaglianza:**

Il Laboratorio LACAB eroga i servizi verso tutti i clienti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, condizioni sociali.

#### **Imparzialità:**

L'erogazione dei servizi avviene in modo imparziale, obiettivo e neutrale a chiunque voglia rivolgersi al Laboratorio LACAB per informazioni, prestazioni o altro.

#### **Continuità:**

Il Laboratorio LACAB assicura l'erogazione dei servizi in modo continuativo e con livello di qualità costante. I campioni vengono ricevuti e processati durante tutta la settimana lavorativa. I report di analisi sono accessibili on-line 24 ore su 24 per tutto il periodo di disponibilità. L'Azienda si impegna nel continuo miglioramento dei servizi offerti per la migliore soddisfazione del cliente.

#### **Diritto di Scelta:**

AB ANALITICA rispetta e non limita il diritto di scelta di ogni soggetto all'identificazione della struttura più adeguata per avvalersi dei suoi servizi.

#### **Partecipazione:**

Il Laboratorio LACAB mette a disposizione le informazioni relative ai servizi erogati attraverso il sito web [www.breathquality.it](http://www.breathquality.it). Viene incentivata la partecipazione degli utenti per il miglioramento costante della qualità dei servizi offerti, raccogliendo osservazioni, suggerimenti e consigli, dei quali AB ANALITICA ne darà immediato riscontro.

#### **Efficienza ed efficacia:**

Ogni singolo operatore del Laboratorio LACAB persegue lo scopo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio offerto, attraverso un aggiornamento costante delle conoscenze tecniche e scientifiche e la costante attenzione verso le esigenze di ogni cliente.

## L'AZIENDA

Il Laboratorio LACAB è un servizio di analisi cliniche dell'azienda AB ANALITICA srl.

La sede è a Padova, in Via Svizzera 16 – CAP 35127; Centralino: 049 761698, Fax: 049 8709510, Indirizzo web: [www.abanalitica.com](http://www.abanalitica.com), E-mail: [info@abanalitica.it](mailto:info@abanalitica.it).

## SERVIZI OFFERTI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Laboratorio LACAB offre la seguente prestazione per l'utenza professionale:

<b>Prestazione:</b>	<sup>13</sup> C-urea breath test
<b>Indicazione dell'esame:</b>	Analisi del rapporto isotopico <sup>13</sup> C/ <sup>12</sup> C
<b>Campione:</b>	Espirato prelevato in provette tipo Exetainer®/Vacutainer®
<b>Tecnica di analisi:</b>	Spettrometria all'Infrarosso (NDIRS) o Spettrometria di Massa (IRMS)
<b>Tempo di analisi:</b>	3 giorni lavorativi dal ricevimento del campione*

\*salvo chiusure aziendali, festività o impedimenti di forza maggiore

Il servizio consiste nell'accettazione dei campioni, analisi e rilascio del report di analisi.

Le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi vengono comunicate al cliente a seguito richiesta ed accettate prima dell'espletamento del servizio.

## Prenotazione del ritiro dei campioni

A seguito di specifici accordi con il cliente, AB ANALITICA provvede al ritiro dei campioni presso il cliente con corriere espresso.

Le richieste per il ritiro dei campioni e la prenotazione dei ritiri in giorni prefissati vengono acquisite con almeno un giorno di anticipo mediante la procedura on-line su [www.breathquality.it](http://www.breathquality.it) per le analisi di espirato, oppure inviando una e-mail all'indirizzo [segreteria@abanalitica.it](mailto:segreteria@abanalitica.it) o telefonando al n. tel 049 761698 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.

## Accettazione dei campioni

Il Laboratorio LACAB assicura l'accettazione dei campioni in tutti i giorni non festivi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.

I campioni di espirato dovranno essere adeguatamente imballati per il trasporto e la spedizione, utilizzando l'imballo e l'etichetta forniti da AB ANALITICA, per evitare la rottura delle provette e la perdita del campione (le istruzioni di imballaggio sono scaricabili dal sito [www.breathquality.it](http://www.breathquality.it)) e devono essere sempre accompagnati dal *Modulo Richiesta Analisi* compilato in ogni sua parte. È possibile compilare ed inviare il modulo on-line dal rispettivo sito web. Nell'imballo esterno deve essere apposta l'etichetta, in modo da identificare con chiarezza la natura del pacco.

## Modalità di rilascio del report di analisi

Il Laboratorio LACAB assicura l'analisi ed il rilascio del report di analisi dei campioni entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento con due modalità principali:

- **Report analisi on-line:** attraverso il sito web dedicato [www.breathquality.it](http://www.breathquality.it) con fornitura del report in formato digitale con firma elettronica certificata. La procedura è conforme a quanto previsto dalle Linee guida in tema di referti on-line - 19 novembre 2009 pubblicate dal Garante della Privacy (G.U. n. 288 dell'11 dicembre 2009). Il sistema prevede:
  - accesso dell'utente protetto da [password](#),
  - [tracciabilità completa del processo](#) verificando in tempo reale lo stato dei campioni, con possibilità di registrazione della data di spedizione delle provette, verifica dell'arrivo del campione presso il laboratorio di analisi e del successivo processamento del campione. Il sistema informatico permette inoltre la ricerca di singoli report a partire dal nome del paziente,
  - [la possibilità di scaricare e salvare i report come files .pdf](#),
  - [la disponibilità limitata nel tempo del report on-line \(massimo 45 gg.\)](#)

Le semplici funzioni del programma BREATHQUALITY WEBSERVICE sono descritte in una guida dettagliata fornita al cliente e scaricabile dal sito.

- **Invio dei report di analisi mediante Posta Elettronica Certificata:**

Qualora richiesto il report di analisi potrà essere inviato al cliente anche attraverso l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata.

Il rilascio del report di analisi avviene tramite caricamento dei risultati analitici sul portale dedicato e apposizione della firma digitale a seguito di due livelli di controllo: valutazione tecnica del Responsabile Analisi e verifica/approvazione tecnico/clinica da parte del Responsabile Laboratorio.

## POLITICA DELLA QUALITÀ E SEGNALAZIONE RECLAMI

AB ANALITICA opera nel settore diagnostico dal 1990. L'azienda può fornire garanzie di qualità in tutte le sue attività, in particolare per l'attività di Analisi di Laboratorio è dotata di:

- strumentazione di eccellente livello per l'analisi isotopica
- strumentazione marcata CE IVD
- personale qualificato
- certificazione UNI EN ISO 9001.

La Politica per la Qualità di AB ANALITICA ha da sempre come obiettivo principale la soddisfazione dei propri clienti.

Il Laboratorio LACAB prevede degli Indicatori di Qualità, che vengono tenuti costantemente sotto controllo per la valutazione dei tempi d'attesa, dei reclami dai clienti, ma anche valutazioni riguardanti la manutenzione delle attrezzature, la formazione del personale, ecc.: tutti elementi che concorrono alla creazione di un servizio di Qualità, che viene costantemente monitorato e revisionato.

### Reclami

I clienti possono segnalare eventuali inconvenienti, non conformità del servizio o comportamenti non corretti rivolgendosi al Responsabile Qualità di AB ANALITICA srl o al Direttore Responsabile del Servizio (tel 049 761698, via fax 049 8709510 o via e-mail [info@abanalitica.it](mailto:info@abanalitica.it)). Il reclamo e il relativo trattamento sarà registrato e gestito secondo quanto previsto dalla norma ISO 9001.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, AB ANALITICA riferirà all'utente circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. In ogni caso, trascorsi quindici giorni, l'ufficio Qualità informerà il cliente circa lo stato di avanzamento dell'indagine.