

carta dei servizi sanitari

LABORATORIO ANALISI
CLINICHE E MICROBIOLOGICHE
MANTOUX



da oltre **37** anni al servizio
della tua salute

IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La **carta dei servizi** ha come obiettivo di rendere note le caratteristiche dei servizi che il laboratorio analisi offre alla propria clientela e a definire i criteri di qualità e gli aspetti tecnico-operativi-gestionali fondamentali per poter realizzare al meglio il processo lavorativo.

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO: STORIA E UBICAZIONE

Il Mantoux nasce a Lanciano nel 1980, sotto la direzione del **Dott. Luigi de Rosa**. In 37 anni di attività, il laboratorio ha costantemente aggiornato la propria strumentazione, di pari passo con l'evoluzione scientifica e tecnologica, e si avvale di un'equipe di laureati e tecnici in continuo aggiornamento.

La politica aziendale, fortemente orientata alla qualità del servizio erogato, ha portato il laboratorio al prestigioso traguardo della **Certificazione di Qualità Aziendale UNI EN ISO 9001:2008** per le attività di Analisi Cliniche.

Tutti i processi lavorativi sono informatizzati e automatizzati; le richieste, registrate durante la fase di accettazione, sono poi trasferite in modo automatico al Laboratorio che procede alle analisi.



Tutti i campioni biologici sono identificati in modo univoco con un codice a barre che ne consente la tracciabilità dal momento del prelievo all'archiviazione. Attualmente il laboratorio è **convenzionato con la ASL** e può svolgere gli esami per i cittadini assistiti dal S.S.N. **alle stesse condizioni dell'Ente pubblico.**

Le informazioni presenti in questa carta dei servizi, i consigli per la raccolta dei campioni biologici, numerose delucidazioni riguardo gli esami clinici e svariati articoli scientifici sono disponibili sul sito internet www.laboratoriomantoux.it, consultato, ad oggi, da oltre 50.000 utenti.

ORARIO DI LABORATORIO



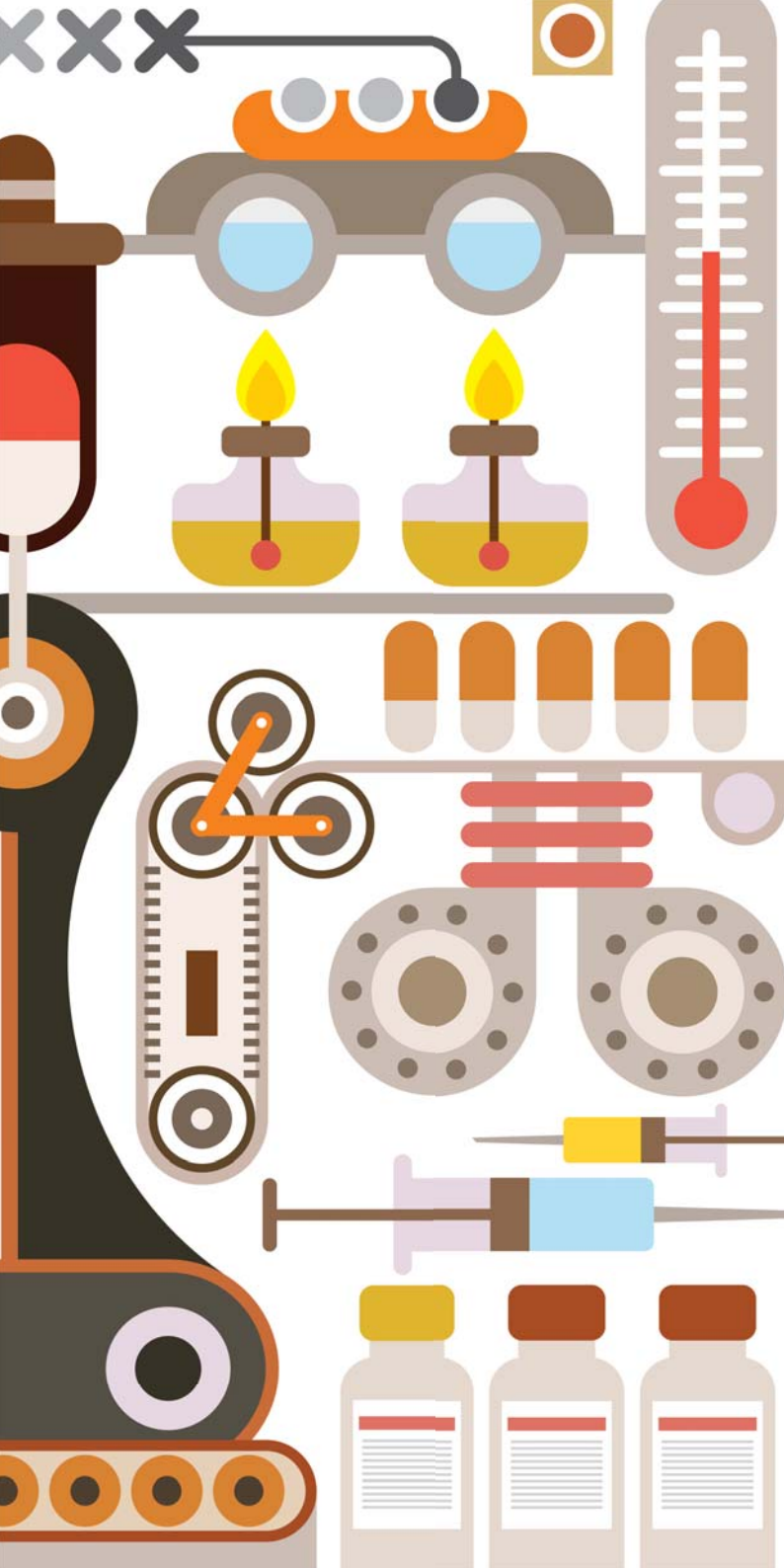
dalle **8:00** alle **13:00**
dalle **16:00** alle **18:30**
(dal lunedì al venerdì)
dalle **8:00** alle **13:00**
(sabato)

ORARIO PRELIEVI

dalle **8:00** alle **10:30**
(dal lunedì al sabato)

RITIRO REFERTI

dalle **10:30** alle **13:00**
(dal lunedì al sabato)
dalle **16:00** alle **18:30**
(dal lunedì al venerdì)



PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA: a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche.

IMPARZIALITÀ: a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

CONTINUITÀ: la Struttura garantisce la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

DIRITTO DI SCELTA: ogni cittadino, munito della richiesta del Medico Curante, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

PARTECIPAZIONE: segnalazioni dei clienti e reclami sono raccolti in un modulo cartaceo disponibile in sala d'attesa o sul sito www.laboratoriomantoux.it. I moduli compilati dagli utenti che hanno usufruito dei nostri servizi nell'arco di tempo di 6 mesi, sono elaborati in un grafico esposto in sala d'attesa e sul sito per un periodo minimo di 4 mesi.

Il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l'orario di apertura della Struttura per informazioni e chiarimenti inerenti le prestazioni.

LISTE DI ATTESA

L'accesso del paziente è libero e non esiste lista di attesa e alcun limite numerico.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

DIRITTI

- Ogni utente ha il diritto di essere assistito con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche e delle migliori tecnologie disponibili.
- L'accesso ai servizi sanitari è garantito ai cittadini in maniera equa.
- La dignità umana è sempre rispettata.
- È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute di ogni paziente.
- Gli operatori addetti sono facilmente identificabili e il paziente deve essere portato a conoscenza dei nominativi dei responsabili sanitari.
- Il consenso al trattamento dei dati personali sensibili è acquisito all'atto dell'accettazione della prestazione.
- Il paziente e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili a migliorare l'attività ambulatoriale (questionario di gradimento dei servizi).

DOVERI

- L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente notizie inerenti il proprio stato di salute, quali, ad esempio, la presenza di malattie infettive in corso (epatiti, HIV, ecc.).
- È responsabilità del paziente il rispetto delle prescrizioni raccomandate dal medico curante.
- Ogni utente ha il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri utenti e il personale sanitario in servizio (rumore, radioline, telefonini, ecc.).
- Deve essere osservato il divieto di fumare.

ACCOGLIENZA E TUTELA DEI NOSTRI CLIENTI

- Presenza di un operatore qualificato **BLS-D** che dispone di un defibrillatore semi automatico.

- Assenza di barriere architettoniche.
- Rispetto scrupoloso delle norme igieniche con vasto impiego di materiali monouso.
- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente.
- Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.
- Climatizzazione totale in estate e inverno.
- Illuminazione naturale o artificiale appositamente studiata per i diversi ambienti e funzioni.
- Adeguata dotazione di mezzi antincendio.
- Impianto automatico di rilevazione fumo e gas nelle aree a rischio.
- Controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici.

INDAGINI DIAGNOSTICHE

Nella nostra Struttura eseguiamo:

- Indagini ematologiche
- Indagini di coagulazione
- Esami di chimica clinica
- Indagini immunologiche
- Indagini endocrinologiche
- Esami genetici
- Indagini per la fertilità
- Markers epatici
- Markers tumorali
- Monitoraggio di farmaci
- Monitoraggio della gravidanza
- Esami microbiologici
- Ricerche per le allergie
- Esami per la medicina dello sport
- Esami per la medicina del lavoro
- Esami per intolleranze alimentari
- Ricerca di droghe d'abuso

Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.



PRELIEVI, TRATTAMENTO DATI, CONSEGNA DEI RISULTATI

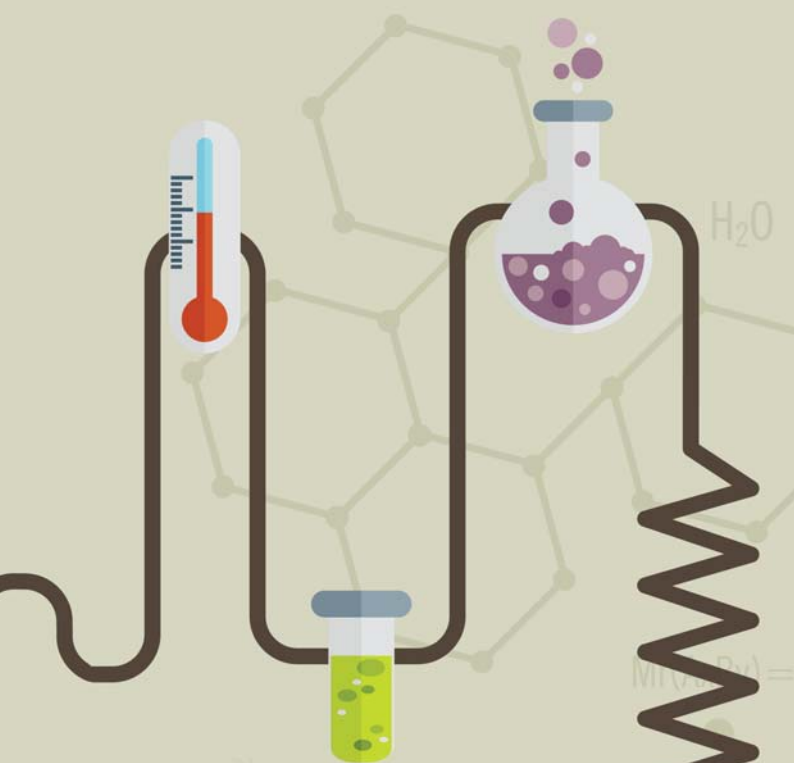
I risultati possono essere ritirati il giorno successivo all'esecuzione del prelievo, dalle **10:30** alle **13:00** (dal **lunedì** al **sabato**) e dalle **16:00** alle **18:30** (dal **lunedì** al **venerdì**), dietro presentazione del talloncino rilasciato al momento dell'accettazione. Alcune prestazioni, per motivi sia tecnici che logistici, necessitano di tempi di esecuzione più lunghi delle 24 ore. In questo caso il paziente sarà informato sul giorno del ritiro. I dati anagrafici richiesti al paziente sono necessari per l'emissione della fattura e per l'identificazione della fascia del ticket. Il numero di telefono serve per eventuali avvisi tempestivi.

Tutti i dati saranno trattati in conformità alle norme sulla privacy. I referti possono essere ritirati esclusivamente da chi ha ricevuto la prestazione o da persona con delega sottoscritta sul talloncino rilasciato al momento dell'accettazione. È possibile l'invio dei referti a domicilio qualora il paziente ne faccia richiesta al momento dell'accettazione e previo pagamento delle spese postali.

Risposte telefoniche saranno date solo al medico curante e limitatamente a casi aventi caratteristiche di particolare urgenza.

Il personale dell'accettazione è a disposizione per ogni chiarimento.





INFORMAZIONI SULLA QUALITÀ TECNICA

Tutto il ciclo di analisi è svolto con macchinari estremamente moderni e affidabili, regolati da software sempre aggiornati. L'accuratezza e la precisione degli esami è giornalmente controllata con pool di plasmidi interni e con sieri e sangue di controllo forniti da ditte specializzate. Inoltre il Laboratorio partecipa a **Verifiche Esterne di Qualità (VEQ)** validate a livello nazionale.



www.laboratoriomantoux.it



LABORATORIO ANALISI
CLINICHE E MICROBIOLOGICHE
MANTOUX

Viale Marconi, 57
66034 Lanciano (Chieti)
tel./fax 0872.49877