

# LA.IN.

  
Laboratorio di **analisi** - **consulenza** - **formazione**

Via Nettunense 139 - 04011 Aprilia (LT)  
info@lainsrl.it  
Tel/fax: 0692727973

## Carta dei servizi sanitari

APPROVAZIONE

AMMINISTRATORE UNICO

EMISSIONE	REVISIONE	CATEGORIA
01.09.2020	00	<input checked="" type="checkbox"/> copia controllata <input type="checkbox"/> copia non controllata <input type="checkbox"/> draft

**LA.IN.**

Laboratorio di analisi - consulenza - formazione

**Carta dei servizi sanitari**

UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI ISO 45001:2018

**EMISSIONE****REVISIONE****CATEGORIA**

01.09.2020

00

del .../.../.....

Copia  
controllata

DATA	REV.	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	DESCRIZIONE MODIFICHE
01.09.2020	00	RSGI	AU	AU	Prima emissione

## INDICE

1.	INTRODUZIONE.....	4
1.1.	Presentazione della carta.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
1.2.	Riferimenti normativi.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
2.	INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
2.1.	Generalità.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
2.2.	Tipologia di servizi offerti.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
2.3.	Descrizione degli ambienti.....	7
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DEL CLIENTE .....	10
4.	MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI .....	100
4.1.	Orari del laboratorio.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> 2
4.2.	Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> 3
5.	REFERTAZIONE E CONSEGNA DEI RISULTATI .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.1.	Archiviazione dati .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.2.	Consegna referti.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA / LE RISORSE.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> 4
7.	ARCHIVIAZIONE DATI .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> 5
8.	RISERVATEZZA, IMPARZIALITÀ ED INTEGRITÀ DEL PERSONALE.....	15
9.	ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO .....	16

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. Presentazione della carta

Gentile Utente, la presente CARTA DEI SERVIZI ha lo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte dei Laboratori LA.IN. S.r.l. nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione alla:

#### CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

- Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

- 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.

- 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.

- Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

- 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.

- 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.

- Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

	<b>Carta dei servizi sanitari</b>			
	UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI ISO 45001:2018			
	<b>EMISSIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		<b>CATEGORIA</b>
	01.09.2020	00	del .../.../.....	Copia controllata

## 1.2. Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale.
- Carta Europea dei Diritti del Malato

## 2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

### 2.1. Generalità

La La.In. S.r.l. (acronimo di Laboratori Integrati S.r.l.) svolge la propria attività nel settore dei Servizi, della Medicina del lavoro, della Igiene e della Sicurezza sul Lavoro, della Formazione ed informazione - direttamente o in collaborazione con altre società nel campo dell'Igiene Ambientale, dell'antiquinamento in generale, delle certificazioni di Qualità - a Professionisti, ad Enti e ad Aziende Pubbliche e Private, profit e no-profit, in Italia e all'estero.

La La.In. S.r.l. costituita in questa forma giuridica nel 2008 è inserita nel gruppo di attività collegate al Dott. Fabrizio Martinelli, per le quali egli, oltre a svolgere libera attività professionale, risulta essere socio e amministratore.

Il Dott. Fabrizio Martinelli membro di innumerevoli direttivi e commissioni tecniche pubbliche e private di settore, tra cui l'Ordine Interregionale dei Chimici e dei Fisici di Lazio Umbria e Molise di cui è Presidente dal 2009, l'E.P.A.P. l'Ente Previdenziale pluricategoriale di Agronomi, Attuari, Chimici, Geologi e Fisici, di cui è membro del Consiglio di Indirizzo Generale dal 2015, la Commissione regionale ECM per la formazione continua in Sanità, l'Associazione scientifica A.I.D.I.I. nella quale è stato recentemente eletto Consigliere Nazionale, nonché docente presso l'Università SAPIENZA di Roma nel Master di II Livello di tossicologia forense, e Chimico Tossicologo presso i laboratori chimico-clinici della Guardia di Finanza dal 2014.

La LA.IN S.r.l. fornisce, a titolo esemplificativo e non esaustivo, analisi chimiche, chimico-cliniche, tossicologiche, chimico-fisiche, biologiche, microbiologiche, tecnologiche, diagnostiche, sociali psicosociali ed aziendali oltre a perizie, C.T.U., C.T.P., relazioni tecniche, consulenze, progettazioni e corsi di formazione ed Informazione, come più facilmente evidenziabile nell'Oggetto Sociale dell'Atto Costitutivo.

	<b>Carta dei servizi sanitari</b>			
	UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI ISO 45001:2018			
	<b>EMISSIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		<b>CATEGORIA</b>
	01.09.2020	00	del .../.../.....	Copia controllata

Attualmente le analisi Chimiche Ambientali e le analisi Cliniche di base sono effettuate con servizi esterni, e le consulenze erogate direttamente come prestazioni professionali.

Relativamente alle analisi chimico-tossicologiche è importante ricordare che la LA.IN. S.r.l., per tramite del suo amministratore, noto esperto di chimica forense, è centro di riferimento in provincia per tutte le analisi su sostanze psicotrope e stupefacenti in sequestro da parte della UPG, con circa 300 incarichi peritali diretti commissionati dalla Procura della Repubblica e dal Tribunale Penale di Latina.

Il nuovo laboratorio di analisi ematochimiche permette di estendere l'attività del laboratorio microbiologico all'analisi dei campioni biologici oltre che ai soli campioni ambientali.

La La.In. S.r.l. ha adottato un Sistema di Gestione Integrata in conformità alle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, attraverso cui viene perseguita la soddisfazione del cliente e dei requisiti manifestati dello stesso, nonché il rispetto e la tutela dell'ambiente, intesa come sostenibilità ambientale e prevenzione dell'inquinamento, e la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

## 2.2. Tipologia di servizi offerti

La La.In. S.r.l. è una società di ampi servizi comprendente:

- un laboratorio di chimica forense, analisi tossicologiche, analisi ambientali, merceologiche ed agroalimentari
- un laboratorio di analisi Cliniche e microbiologiche.
- un centro di formazione su Sicurezza ed Igiene del Lavoro, HACCP, Formazione continua in Medicina (ECM) e sistemi di gestione della qualità
- uno studio di consulenza e progettazione per servizi legati ai settori precedenti

Nel dettaglio, in ambito sanitario, le prestazioni erogate sono le seguenti:

### LABORATORIO ANALISI

- Analisi ematochimiche
- Analisi immunologiche
- Analisi enzimatiche
- Analisi Microbiologiche
- Analisi in Elettroforesi
- VES
- Analisi urine

**MEDICINA DEL LAVORO**

- Attività di consulenza per rilascio dell'idoneità alla mansione lavorativa, effettuata tramite i propri consulenti (medici competenti) direttamente presso le aziende clienti.

I servizi accessori alle attività prevedono:

- possibilità di prenotare la prestazione (prelievo del sangue) tramite portale on line;
- possibilità di ritiro referti tramite area riservata on line;
- corsia preferenziale nel caso di donne in gravidanza;
- solo su richiesta dei clienti, i referti possono essere consegnati a mano o spediti via posta ordinaria, via e-mail o via pec, ai riferimenti indicati dal cliente in fase di registrazione;
- su richiesta e ove tecnicamente possibile, sono previste le urgenze;
- possibilità di esprimere la propria opinione, sia in forma anonima che nominativa, a propria scelta, mediante appositi moduli: Reclamo/Segnalazione Cliente, Suggerimenti e Questionari sulla soddisfazione del cliente.
- Sono incentivati i pagamenti con moneta elettronica all'atto della registrazione, rimanendo comunque possibile accettare assegni di conto corrente e contanti.

**2.3. Descrizione degli ambienti**

La sede operativa della La.In. S.r.l. è sita in Aprilia (LT), al n°139 di Via Nettunense.

I locali di pertinenza constano di una superficie totale di 450 m<sup>2</sup> e sono suddivisi in Padiglioni:

Locali "PADIGLIONE 0": accettazione, sala prelievi, laboratorio di preparazioni e microbiologico.

Locali "PADIGLIONE 1": aula formazione, uffici per consulenti esterni, laureandi, masterizzandi e stagisti, area ristoro, spogliatoi e servizio igiene per il personale

Locali "PADIGLIONE 2": direzione, uffici, laboratorio chimico-clinico e laboratorio tossicologico

I suddetti Padiglioni sono internamente suddivisi come di seguito:

**PADIGLIONE 2:**

- stanza n. 201: Area di attesa e accettazione. Il numero di posti a sedere a disposizione per gli utenti viene fissato in 4 unità, considerando che il servizio si realizzerà esclusivamente su appuntamento e il numero di 4 rappresenta la previsione di eventuale massima affluenza;

Nella stanza possono operare fino a 2 risorse interne.

- stanza n. 202: Laboratori di analisi strumentale per Ematochimica, Chimica-clinica, Chimica-tossicologica e Chimica forense;
- stanza n. 203: Laboratori di preparazioni, continuo e strettamente connesso al precedente; Nei laboratori possono operare fino a 4 risorse professionali.
- stanza n. 204: Direzione ed amministrazione, Ufficio destinato ad una unica risorsa interna;
- stanza n. 205: Ufficio con armadio archivio protetto destinato ad una unica risorsa interna;
- stanza n. 206: Ufficio di consulenza per medicina del lavoro, destinato ad una unica risorsa professionale;
- stanza n. 207: Ufficio / Sala riunioni con affluenza massima di 6 ospiti;
- stanza n. 208: Servizi igienici per il personale;
- stanza n. 209: Servizi igienici per il personale.

**PADIGLIONE 0:**

- stanza n. 001: Sala di Accettazione. Sono previste due postazioni di lavoro riservate a risorse interne
- stanze n. 002: Sala di attesa, contigua con la accettazione. Il numero di posti a sedere a disposizione per gli utenti è previsto in circa 20 unità, considerando che il servizio si realizzerà prevalentemente su appuntamento con pre-accettazione on-line. Il numero di 20 rappresenta la previsione massima di eventuale coda nel periodo di maggior affluenza;
- stanza n. 003: Sala prelievi, allestita per evidenti motivi di privacy con un'unica postazione di prelievo;  
In sala prelievi può operare una sola risorsa professionale.
- stanza n. 004: Locale antibagno;
- stanza n. 005: Servizi igienici per utenti;
- stanza n. 006: Servizi igienici per utenti disabili;
- stanza n. 007: Laboratorio di raccolta e preparazione campioni, con capienza per una risorsa professionale;
- stanza n. 008: Laboratorio di analisi microbiologiche, con capienza per una risorsa professionale.

**PADIGLIONE 1:**

- stanza n. 101: Atrio ed ingresso per Sala di Formazione
- stanza n. 102: Sala di formazione, con capienza fino a 35 sedute oltre tavolo relatori, per corsi ECM in favore delle seguenti figure sanitarie:
  - Chimico
  - Fisico
  - Biologo
  - Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico
  - Tecnico della Prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro
  - Medico Chirurgo con specializzazioni in Medicina Legale, Medicina del Lavoro, Medicina dello Sport, Medicina nutrizionale;
- stanza n. 103: Ufficio per consulenti esterni, laureandi, masterizzandi e stagisti;
- stanza n. 104: Ufficio per consulenti esterni, laureandi, masterizzandi e stagisti;
- stanza n. 105: Area ristoro per il personale;
- stanza n. 106: Locale spogliatoi dotati di armadietti individuali, per il personale, con accesso diretto ai servizi igienici;
- stanza n. 107: Servizi igienici per personale;
- stanza n. 108: Servizi igienici per utenti;
- stanza n. 109: Deposito attrezzature, consumabili e documenti non riservati.

L'attività di lavaggio e trattamento materiali usati è condotta nelle stanze n. 203 e 007.

Lo stoccaggio dei rifiuti/materiale sporco è realizzato a mezzo R.O.T. ed altri ecobox

- a. in appositi spazi nei locali laboratorio - stanza n. 203 - per i rifiuti delle analisi e per i rifiuti speciali di tipo assimilabile al sanitario
- b. in appositi spazi nel locale archivio - stanza n. 205 - per i toner della stampante
- c. in appositi spazi nella stanza dei prelievi - stanza n. 003 - per i rifiuti speciali di tipo assimilabile al sanitario
- d. in appositi spazi nei locali laboratorio di preparazioni e microbiologia - stanza n. 007 e 008 - per i rifiuti speciali di tipo assimilabile al sanitario

In tutti i locali sopracitati, le aree a partire dall'accesso stradale sono opportunamente segnalate, con indicazioni relativamente alle direzioni per raggiungere l'accettazione, la sala prelievi, il laboratorio e l'amministrazione, con cartelli direzionali.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DEL CLIENTE

L'Organizzazione ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- Salvaguardare i principi di uguaglianza e di centralità dell'individuo garantendo il diritto all'accesso ai servizi offerti, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.
- Assicurare trasparenza e imparzialità dei percorsi amministrativi e tecnici garantendo al cliente il diritto all'informazione e il diritto al consenso.
- Raggiungere efficienza organizzativa ed efficacia tecnica in modo da mettere in pratica il diritto al rispetto di standard di qualità ed il diritto al rispetto del tempo del cliente.
- Garantire la regolarità e la continuità nell'erogazione dei propri servizi.
- Garantire al cliente il diritto di scelta del servizio, dando tutte le informazioni necessarie prima di effettuare le prestazioni, le informazioni vengono date attenendosi al diritto alla privacy e confidenzialità, così come l'effettuazione delle prestazioni richieste.
- Garantire la partecipazione del cliente, al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento del servizio; l'Azienda effettua indagini per la rilevazione del livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata, contestualmente esercita il diritto al reclamo.
- Aggiornare le strumentazioni e le procedure in modo da applicare al cliente il diritto all'innovazione.
- Vigilare sulla formazione continua del personale.

### 4. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'Accettazione riceve i Pazienti e prima di accettare le richieste effettua le seguenti verifiche:

- correttezza e coerenza dei dati riportati sulla richiesta (impegnativa medica o richiesta utente)
- fattibilità delle prestazioni richieste (analisi, esami, accertamenti, etc.)
- rispetto del numero massimo di parametri imposto
- presenza di analisi da effettuare in Service

L'Accettazione inserisce in una scheda a livello informatico i dati riguardanti la prestazione da eseguire dove viene indicato:

- n° di accettazione viene attribuito tramite il Software gestionale Astrolabio attribuisce un numero di accettazione (prenotazione) per ogni utente, che identifica e segue la prestazione fino alla refertazione.
- data e N° prelievo
- N° di ricetta (eventuale)
- Data referto
- Stato avanzamento
- Riferimento alla ASL di zona
- Il soggetto ed il codice prescrittore
- Il riferimento alla tipologia di cliente ed ai listini prezzi praticati

Inseriti tutti i dati nel gestionale viene effettuato a livello informatico un riesame dei requisiti tecnico-economico che serve a garantire che i requisiti (sia quelli espressi che inespressi dell'utente che quelli cogenti) siano rispettati per soddisfare le aspettative dell'utente. In particolare il riesame tende ad accertare che le capacità tecniche del laboratorio siano tali da garantire senza difficoltà il soddisfacimento dei requisiti contrattuali (prestazioni, conformità documentazione, tempi di consegna, risorse adeguate, rispetto delle indicazioni dipartimentali etc.).

Terminata positivamente l'attività di verifica, l'Accettazione:

- Stampa e consegna la scheda all'utente
- fornisce all'Utente eventuali spiegazioni in merito
- lo informa sulle eventuali analisi da eseguire in Service
- presenta per accettazione all'utente, il modulo per il consenso del trattamento dei dati personali.

Il riesame delle attività offerte/contratto viene effettuato a livello automatico e si concretizza con la stampa della scheda che viene consegnata all'utente per effettuare il prelievo e per il ritiro del referto. La scheda riporta anche i prezzi applicati e la data di ritiro dei referti.

L'accettazione del servizio e delle relative condizioni da parte dell'utente è verbale e l'evidenza è data dal pagamento del servizio (nel caso in cui venga fatto al momento dell'accettazione) e comunque dal fatto che l'utente effettua poi il prelievo.

Il pagamento effettuato dall'utente (al momento dell'accettazione o in via preliminare alla pre-registrazione on-line) viene registrato apponendo il timbro "Pagato" sull'impegnativa/prescrizione medica e dalla stampa della fattura, il tutto viene conservato successivamente in apposito archivio.

Qualora dal riesame del contratto emergano scostamenti o impossibilità di soddisfare le caratteristiche del servizio richiesto dall'Utente (ad esempio per tipologia di servizio o per difficoltà

nel rispettare i termini di consegna richiesti, non fattibilità della prestazione analitica presso il laboratorio ed i laboratori dell'azienda o altro) l'operatore che sovrintende le operazioni, comunica direttamente all'utente se presente o invia comunicazione in cui vengono ridefinite tutte le condizioni operative.

L'utente può confermare la richiesta di prestazione secondo le nuove condizioni rispondendo alla mail o apponendo la propria firma per accettazione sulla richiesta oppure rinunciare apponendo la dicitura "Rinuncia alla prestazione" data e firma.

La comunicazione è obbligatoria nei casi di Service.

#### 4.1. Orari del laboratorio

Il Laboratorio eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

<b>Tipo di servizio</b>	<b>Orario</b>
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì ore 7:00-13:00 e 14:00-18:00 ---- Sabato 7:00 – 13:00
Prelievi venosi e consegna campioni biologici	Dal lunedì al sabato ore 7:00-10:00
Ritiro referti	Dal lunedì al venerdì ore 14:00-18:00 ---- Sabato 11:00 – 13:00
Informazioni e prenotazioni	Dal lunedì al venerdì ore 11:00-13:00 e 14:00-18:00 ---- Sabato 11:00 – 13:00

	<b>Carta dei servizi sanitari</b>			
	UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI ISO 45001:2018			
	<b>EMISSIONE</b>	<b>REVISIONE</b>		<b>CATEGORIA</b>
	01.09.2020	00	del .../.../.....	Copia controllata

#### 4.2. Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio. Nel caso in cui il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla accettazione o alla direzione del laboratorio, che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione all'esame. In generale valgono le seguenti prescrizioni:

- Il prelievo ematico, per qualsiasi tipo di indagine, di norma va eseguito rispettando il digiuno dalla sera precedente.
- Diversi farmaci, o terapie specifiche, possono dare luogo ad interferenza e, talora, a variazioni nei risultati delle analisi. Pertanto, nel caso di valori non concordanti con la clinica, si consiglia una ulteriore verifica delle analisi, possibilmente dopo interruzione del trattamento farmacologico specifico o di idonea preparazione all'esame. Al riguardo, il paziente è tenuto a consultare in ogni caso il proprio Medico Curante.

### 5. REFERTAZIONE E CONSEGNA RISULTATI

#### 5.1. Refertazione

Al termine dell'operazione i piani di lavoro vengono aggiornati con i risultati automaticamente dal software gestionale, oltre che integrati manualmente per quei dati per i quali non è possibile l'interfacciamento con lo strumento di analisi.

Prima della convalida finale i dati vengono visionati per la verifica di eventuali risultati anomali. Tale operazione consente eventualmente di ripetere l'operazione prima della consegna degli stessi. Il risultato del processo di analisi controllato viene riportato sul Referto elaborati in formato PDF-A, validato e firmato digitalmente dal personale di competenza.

L'attività di verifica finale è eseguita attraverso il confronto dei dati riportati sul referto dell'utente (indicante Nome, Cognome e data di accettazione) con quelli trascritti sulle impegnative/schede anagrafiche e Piani di lavoro relativi.

L'evidenza della verifica e controllo è data dalla convalida del referto per approvazione.

Superati positivamente i controlli i referti possono essere consegnati agli utenti secondo le modalità di seguito descritte.

Al termine del periodo di conservazione i campioni vengono eliminati negli appositi contenitori per lo smaltimento dei rifiuti

#### 5.2. Consegna referti

Le modalità di compilazione dei referti prevedono l'utilizzo del sistema informatizzato del laboratorio, in cui verrà completato il Modulo appositamente predisposto dal sistema di gestione qualità per l'emissione del referto.

La trasmissione del referto al cliente avverrà prioritariamente tramite inserimento nell'area riservata creata per ciascun Cliente. In alternativa, e solo su specifica richiesta

- brevi manu, dal lunedì al venerdì dalle 14:00 alle 18:00, ed il sabato dalle 11:00 alle 13:00
- spedito via posta ordinaria all'indirizzo indicato dal committente
- inviato via e-mail o via pec

Nel caso in cui il referto venga stampato per la consegna brevi manu, la stessa viene fatta in buste chiuse per il rispetto della Privacy. Il referto viene sempre consegnato all'utente o ad un suo delegato provvisto di regolare delega di ritiro (talloncino rilasciato al momento del prelievo), pagamento e documento di riconoscimento che dovrà esibire in visione. Per tale modalità di consegna il laboratorio è fornito di casellari per utente dove conservare temporaneamente il referto.

## 6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA/LE RISORSE

La struttura organizzativa dell'Azienda **La.In. S.r.l.** è così costituita:

- Amministratore Unico (AU);
- Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI);
- Personale incaricato della gestione amministrativa (SGA).
- Tecnico Laureato (TL);
- Tecnico Diplomato (TD);
- Responsabile della Formazione (RF);
- Responsabile della Consulenza (RC);
- Formatore (F).

L'assegnazione di personale addestrato per ogni funzione è definita dalla Direzione che si assicura che siano rispettati i requisiti minimi richiesti per ciascuna funzione (i requisiti minimi sono specificati di seguito). L'assegnazione è registrata in un organigramma completo dei nominativi dei responsabili, dalla evidenza della data e della firma di validazione della Direzione stessa.

Al fine di facilitare la comprensione è stato riportato, di seguito, l'organigramma funzionale che descrive la struttura organizzativa dell'Azienda con le sue funzioni aziendali, le relative responsabilità e le reciproche relazioni.

## 7. ARCHIVIAZIONE DATI

Tutti i documenti vengono archiviati dagli incaricati al trattamento dei dati sotto la supervisione del Responsabile.

### 7.1. Richiesta copia di referti

L'utente può richiedere copia del referto in caso di smarrimento o in caso di necessità urgente (es. ai fini di esami strumentali o visite mediche urgenti) quando non può attendere il referto ufficiale.

La richiesta di copia dei referti deve essere inoltrata al servizio di accettazione del laboratorio, che provvede a copiare l'originale e consegnare all'utente copia con su apposto la dizione "DUPLICATO COPIA". In ogni caso il referto riprodotto (fotocopiato o ristampato da computer) deve essere firmato dal personale preposto alla firma.

## 8. RISERVATEZZA, IMPARZIALITÀ ED INTEGRITÀ DEL PERSONALE

L'azienda garantisce la riservatezza e l'imparzialità attraverso:

- la gestione anonima dei campioni da sottoporre alla prova, realizzata attraverso la rimozione o copertura di tutti i riferimenti al committente, ove applicabile;
- una retribuzione del personale tecnico non dipendente dal numero di prove/consulenze eseguite che non prevede incentivi legati al numero di prove/consulenze eseguite o alle modalità di esecuzione delle stesse;

Ogni informazione messa a disposizione dalla **La.In. S.r.l.** è, e sarà trattata, secondo quanto disposto ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016 in materia di tutela e riservatezza dei dati personali.

I risultati dei rapporti di prova analitici, le relazioni tecniche relative a specifiche consulenze e la documentazione in uscita in generale, possono essere consegnati a mano o spediti per posta, o resi disponibili in formato pdf firmato digitalmente e caricati nell'area riservata ai clienti sul portale della **La.In.**

Qualora nella metodologia non siano inserite particolari modalità di movimentazione e di conservazione dei campioni è buona norma che il responsabile del campionamento provveda a:

- utilizzare contenitori ermetici e/o contenitori adeguati al fine di evitare dispersioni o perdite durante il trasporto interno
- conservare i campioni nel frigorifero, se necessario e/o richiesto.

**9. ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA**

<b>Prestazioni</b>
Acido Folico
Amilasi
ANA*
Anti citrullina*
Anti TG
Anti TPO
Anti TSHr
Apolipoproteina A1
Apolipoproteina B
aPTT
AT III
Azotemia (urea)
BHCG
Bilirubina totale e frazionata
C3*
C4*
Calcio
Calcitonina
Cloro
Colesterolo totale
Colinesterasi
Conta Reticolociti
Cortisolo
CPK
Creatinina
Elettroforesi proteica
Emocromo
Emoglobina glicosilata
ENA*
Esame urine
Fattore reumatoide*
Ferritina
Fibrinogeno
Fosfatasi alcalina
Fosforo
FSH
GGT
Glicemia
Glicemia basale*

**Carta dei servizi sanitari**

UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI ISO 45001:2018

EMISSIONE	REVISIONE		CATEGORIA
01.09.2020	00	del .../.../.....	Copia controllata

GOT (AST)
GPT (ALT)
HDL
Indice HOMA
Insulina
LDL
LH
Lipoproteina A*
Magnesio
Omocisteina
PCR*
Potassio
Prolattina
Proteine totali
PSA free
PSA Reflex
PSA Totale
PT
Sangue Occulto
Saturazione della transferrina*
Sideremia
Sodio
TAS*
Test immunologico COVID-19
Testosterone
TIBC*
Tireoglobulina
Transferrina
Trigliceridi
TSH Reflex
TSH
Uricemia
VES
Vitamina B12
Vitamina D3

\*Esame eseguito presso il nostro service di riferimento.