



centro laser

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO



Carta Servizi





Presentazione	pag. 4	Organigramma	pag. 14
Chi siamo	pag. 5	Processi di settore	pag. 15
Cosa facciamo	pag. 5	I principi fondamentali	pag. 16
La struttura	pag. 6	Sistema di qualità	pag. 17
I requisiti strutturali	pag. 7	Dove siamo	pag. 19
Comfort - Igiene - Servizi cortesia	pag. 8	Esami	pag. 20
Come operiamo	pag. 9	Preparazione agli esami	pag. 24
Informazioni utili	pag. 12	Rischi e prevenzioni	pag. 27



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi il Centro Laser che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione. Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.



Il “Centro Laser” è una struttura medica poliambulatoriale ad alta specializzazione, provvisoriamente accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per le prestazioni ambulatoriali di Diagnostica per Immagini, Cardiologia, Ortopedia, e Laboratorio Analisi di base con settore specialistici A1, A2, A3, ai sensi della DGRC 377/98, della DGRC 491/06 e DGRC 7301/01.

Il Centro Laser nasce nel 1985; la sede originaria era in Castellammare di Stabia alla via A. Volta 16. L'attività era orientata al settore della riabilitazione, nello specifico all'utilizzo del laser per il trattamento del dolore nel paziente artrosico, da cui il nome “Centro Laser”. Negli anni a venire, con l'aumento della domanda di trattamenti di natura diversa, si sviluppa il bisogno di disporre di altre metodiche, tra le quali la diagnostica radiologica.

In tale ottica, nel 1987, si realizza un ultramoderno reparto di radiodiagnostica per lo studio del sistema scheletrico.

Successivamente sono introdotte altre metodologie diagnostiche: TAC e RMN. Il nostro obiettivo primario è sempre stato quello di soddisfare la richiesta e le esigenze dei pazienti, per cui si decide di estendere ulteriormente il numero e la tipologia delle prestazioni inserendo anche ambulatori specialistici di:

- Ortopedia
- Cardiologia
- Laboratorio Analisi

Il Centro Laser è in continua ricerca di metodologie innovative ad alta evoluzione tecnologica, in armonia con le linee guida delle comunità scientifica.

Le principali prestazioni ambulatoriali (visite ed esami) erogate dal Centro sono:

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:

- Diagn. Radiologica Digitale Diretta
- Diagn. Radiologica OPT Digitale Diretta
- Diagnostica RMN (1,5 Tesla)
- Diagnostica TAC (Multislice)
- Densitometria ossea - metodo DEXA
- Densitometria ossea - ad ultrasuoni (QU)
- Densitometria ossea - con TC
- Diagn. Mammografica digitale Diretta con Tomosintesi
- Ecografia digitale ad alta definizione

BRANCHE A VISITA

- Cardiologia clinica e strumentale (ECG, Ecocardio, Holter)
- Ortopedia clinica e strumentale

MEDICINA DI LABORATORIO

- Laboratorio Generale di base
- Chimica clinica
- Ematologia e Coagulazione
- Microbiologia e Sieroimmunologia



L'elenco dettagliato delle prestazioni erogate dal Centro è riportato nel capitolo “esami” della presente Carta dei Servizi

La struttura Centro Laser è regolarmente autorizzata ai sensi della Legge Regionale 7301/01 e in quanto tale rispetta in pieno i requisiti strutturali tecnologici ed organizzativi per l'esercizio delle attività sanitarie e socio-sanitarie. I locali della struttura si estendono su una superficie di circa 1230 mq e sono facilmente accessibili, estremamente funzionali, dotati di tutti i comfort e costruiti nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Il Centro Laser si sviluppa su 3 livelli collegati fra di loro:

Primo livello

Rappresenta lo spazio di ingresso e di accoglienza al paziente, ed in quanto tale, considerato importante e determinante per la struttura. Qui troviamo l'area di sosta temporanea riservata ai pazienti, l'ascensore e la rampa di scale che portano al secondo livello.

Secondo livello

Dalla rampa d'accesso posta nell'ingresso principale del primo livello,

si accede al secondo livello: qui troviamo le aree di "front office" e la sala d'attesa. Quest'ultima, di particolare importanza, funge da collegamento a tutte le attività del Centro. In questa sala trova collocazione il servizio accettazione, prenotazione e consegna referti, funzioni unificate dal termine "front office".

Nel corridoio ubicato sulla destra della sala di attesa, si sviluppa l'area ambulatoriale: una serie di ambulatori diagnostici distinti per metodica, all'esterno dei quali risalta il numero della stanza con il quale sono stati contrassegnati:

- 1 Ambulatorio di Cardiologia;
- 2 Direzione Tecnica e area di refertazione
- 3 Ambulatorio di Cardiologia
- 4 Ambulatorio Ortopedia con adiacente la Sala operatoria (piccola chirurgia ambulatoriale)
- 5 Laboratorio Analisi, all'interno suddiviso in settori specialistici
- 6 Sala Prelievi, che accede al laboratorio attraverso una porta comunicante
- 7 Ambulatorio Ecografia con relativo WC

- 8 Ambulatorio Ecografia con relativo WC

Nel corridoio ubicato a sinistra della sala d'attesa invece, si sviluppa l'area radiologica; anche qui gli ambulatori sono contrassegnati da una numerazione:

- 9 Diagnostica Mammografia
- 10 Diagnostica maxillo facciale
- 11 Diagnostica digestiva con relativo WC e sala comandi attinente
- 12 Diagnostica articolare con relativo WC spogliatoio e sala comandi attinente
- 13 Diagnostica TAC con relativo WC e sala comandi attinente
- 14 Diagnostica MOC con relativo WC

- 15 Diagnostica RMN con relativo WC e sala comandi attinente

Le Sale comandi non sono numerate perché l'accesso è riservato ai soli tecnici addetti.

Terzo livello

Al terzo livello ci sono gli uffici Amministrativi

- Segreteria
- Amministrazione
- Archivi



Il Centro Laser presenta soluzioni innovative con elementi caratterizzanti quali modularità e flessibilità, pensate per rispondere a possibili variazioni dell' utilizzo dell'immobile e garantirne la migliore fruibilità.

Spazi di collegamento in verticale

Per facilitare gli spostamenti tra i diversi livelli della struttura a portatori di handicap, anziani e agli utenti tutti, il Centro Laser ha messo a disposizione:

- scale, ascensore.

Percorsi

I percorsi interni per il raggiungimento dei singoli ambulatori sono:

- lineari, di adeguate ampiezze, proporzionali al flusso delle utenze e tali da consentire la rotazione completa di una carrozzella.

Segnaletica

Il Centro Laser ha apportato un sistema di indicazioni e percorsi:

- facilmente individuabile;
- costituita da targhette poste all'ingresso

- di ogni ambiente;
- che utilizza grafici per le indicazioni.

Sicurezza

Il Centro Laser presta particolare attenzione alla sicurezza fisica dei pazienti e del personale attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

Il Documento di Valutazione dei Rischi, redatto ai sensi del T.U. 81/08 e succ. mod. ed int., comprende l'analisi attenta e la valutazione di tutti i rischi alla salute di clienti e personale identificati presso il centro e le misure per il controllo e la limitazione degli stessi.

Sono eseguiti particolari controlli presso il reparto di radiologia al fine di limitare i rischi da radiazioni.

Pavimentazione

Il pavimento è a norma di legge per le strutture sanitarie ed è:

- antiscivolo;
- a composizione monolitica;
- non infiammabile.

Impianto Antincendio

La struttura è fornita di:

- adeguati mezzi antincendio;
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio;
- pannelli di istruzione in tutte le camere;
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza;
- addestramento del personale di reparto.

Elettricità e rischi connessi

Al fine di salvaguardare gli utenti e il personale per l'incolumità fisica e per la sicura efficienza dei macchinari, il Centro Laser si è dotato di:

- strumenti ed impiantistica elettrica a norma di legge e certificata;
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità);
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici;
- ausilio di ditte esterne specializzate per la manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria



Gestione dati sensibili e personali

La sicurezza dei dati personali, dei referti e la salvaguardia dei beni aziendali, si attua mediante:

- portierato diurno e servizio di guardia notturna (vedetta);
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno e all'esterno della struttura;
- impianto di allarme antintrusione;
- protezione dati informatizzati.

Impianto di aria micro climatizzata

L'impianto di climatizzazione oltre a fornire un confort di caldo/freddo, è dotata di sistema di microclimatizzazione che consente di migliorare l'aerazione dei locali e ne garantisce la qualità del clima.

Impianti tecnologici

Il Centro si avvale di:

- impianti tecnologici a norma di legge e certificati;

- controllo periodico della sicurezza meccanica.

Il Centro è dotato di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

Area di sosta temporanea

Il Centro Laser dispone di un ampio parcheggio interno a disposizione dei pazienti portatori di handicap.

Sala d'attesa

La sala d'attesa è fornita di comfort tali da rendere quasi impercettibili i tempi di attesa:

- un video al plasma 60" che trasmette telegiornali ed eventi di importanza rilevante, nonché su richiesta cartoni animati per i bambini o programmi di interesse comune
- tre video "overplace", oltre due di supporto per le informazioni generali relative al Centro: orari, cambiamenti, programmazioni, servizi ecc.
- padroneggia, inoltre, uno stupendo

acquario marino che con i suoi infiniti colori incanta grandi e piccini

- riviste e quotidiani da poter leggere

Un adeguato impianto di filodiffusione permette l'ascolto di musica in tutti gli alti ambienti

Igiene

L'igiene è garantita attraverso:

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene con vasto impiego di materiali monouso;
- sostituzione del lenzuolo che ricopre il lettino ad ogni paziente;
- pulizia e sanificazione quotidiana degli ambienti (la pulizia dei servizi igienici

è assicurata più volte nella stessa giornata);

- pulizia e sanificazione del materiale diagnostico specifico (gran parte del materiale diagnostico in uso nel Centro è in confezione monouso, al fine di garantire un'indagine asettica ed in perfetta igiene);
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Sedia a rotelle

I pazienti, non deambulanti, che necessitano della sedia a rotelle possono farne richiesta all'entrata del parcheggio

POS

L'accettazione è dotata di POS, è pertanto possibile poter pagare con bancomat.

Refertazione on line

I pazienti potranno anticipare la lettura dei referti on line sul sito www.centrolaser.biz, previa autorizzazione per concessione di credenziali di accesso temporaneo.

Referti a domicilio

I pazienti possono usufruire del servizio referti a domicilio (tariffa su richiesta).



Orari di apertura

Il Centro Laser è aperto:

dal lunedì a venerdì,

dalle 7,30 alle 19,30 orario continuo;

il sabato dalle 7,30 alle 13,00.

Riconoscibilità del personale attraverso apposito badge identificativo e uniformi differenziate per ruolo e qualifica:

• **Radiologia:**

Medico - camice bianco

Tecnico - maglietta gialla,
pantalone bianco

• **Laboratorio Analisi:**

Biologo/a - camice bianco

Tecnico: casacca bianca con righe blu,
pantaloni bianchi

Infermiera: maglietta rossa,
pantaloni bianchi

• **Addetti al servizio prenotazione/accettazione:**

tailleur

• **Personale pulizia:**

divisa verde

• **Addetto al parcheggio:**

divisa blu

Come prenotare esami e visite specialistiche

• Dalle 7,30 alle 19,30 orario continuo:

consigliamo le ore pomeridiane, nelle quali i tempi di attesa sono inferiori per una minore affluenza;

• di persona, negli stessi orari, presso gli sportelli dell'ufficio prenotazione;

• per telefono, ai numeri:

0818712944 / 0818722240

(centralino a 6 linee telefoniche);

• via fax, al numero 0818716468 e on line sul sito www.centrolaser.biz

Per fornire ragguagli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso alla struttura - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - il Centro mette a disposizione degli utenti l'opuscolo informativo, riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni, anche telefoniche. Per informazioni attinenti alle prestazioni erogate, all'utente è messo a disposizione l'elenco delle prestazioni.

Prestazioni a domicilio

I pazienti tutti possono usufruire di prelievo a domicilio gratuitamente se domiciliati nel raggio di 10 km.

I pazienti allettati possono usufruire del montaggio Holter Cardiaco ed Holter pressorio gratuitamente a domicilio se domiciliati nel raggio di 10 km.

Protocolli di preparazione del paziente alla prestazione ed istruzioni operative

Il Centro ha definito dei protocolli riguardanti la preparazione dei pazienti per particolari prestazioni e le modalità

di esecuzione delle stesse. Il personale addetto è costantemente formato sulla gestione di eventuali eventi avversi connessi all'esecuzione delle prestazioni. Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite, al momento della prenotazione, le specifiche indicazioni necessarie ad una corretta e sicura esecuzione dell'esame (che troverete anche nelle pagine a seguire). Per gli esami di laboratorio, TAC, radiologia tradizionale (senza contrasto) non è necessaria alcuna prenotazione.



Tempi di attesa

Il Centro Laser s'impegna a rispettare i tempi limiti stabiliti dall'Assessorato Sanità della Regione Campania.

I tempi di attesa sono esposti al pubblico in varie postazioni video e consultabili nelle tabelle riportate nel capitolo Standard di qualità.

L'utenza può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi d'attesa all'ufficio Prenotazione.

Il personale della segreteria provvede alla prenotazione, al controllo ed alla gestione delle richieste mediante il software gestionale aziendale.

L'accettazione

E' necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esami, recarsi al piano rialzato, all'ingresso ritirare il numero dall'apposito erogatore e attendere il proprio turno.

Ad accogliere il paziente uno staff preparato, cordiale, sempre sorridente e disponibile che provvede a svolgere tutte le dovute operazioni di accettazione.

Le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza.

Documenti necessari

Per effettuare prestazioni in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido, la tessera sanitaria e idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, indirizzo, codice fiscale ed età del paziente, eventuale codice di esenzione;
- l'elenco delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni;
- numero totale delle prestazioni;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per effettuare prestazioni privatamente, invece bisogna esibire la prescrizione medica specialistica, indicante l'indagine che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Per i cittadini non residenti in Italia è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL

di competenza che rilasciano apposita documentazione.

Consenso al trattamento dei dati

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal D. Lgs 196/2003. Il diritto alla privacy è garantito in virtù delle precauzioni assunte nel trattamento e nella gestione dei dati personali e sensibili dei pazienti.



I dati relativi al trattamento di ciascun utente, preso in carico dal Centro Laser, sono registrati sia su supporto informatico che cartaceo. Sono registrati sia i dati anagrafici sia quelli relativi agli esami ed alle visite effettuate.

Nel rispetto della privacy dei pazienti il Centro Laser ha valutato tutti i possibili rischi relativi all'integrità ed alla riservatezza dei dati identificativi e sanitari dei pazienti sensibili e non, ed approntato ogni misura necessaria alla loro salvaguardia.

Tutte le misure di sicurezza adottate sono riportate nel DPS (Documento Programmatico della Sicurezza dei dati) presente in amministrazione e consultabile dall'utenza.

Il ritiro dei referti

I referti riguardanti le consulenze medico-specialistiche, le indagini diagnostiche, i risultati degli esami di laboratorio e degli esami radiologici, possono essere ritirati, presso l'AREA PRENOTAZIONI/RITIRO REFERTI al secondo livello secondo la data indicata sull'apposita ricevuta di ritiro, debitamente firmata, la quale costituisce prova documentata dell'avvenuto ritiro, (come da disposizioni attuative dell'art. 11 comma 796 lettera r della legge n. 296 del 27.12.06 Legge Finanziaria 2007), rilasciata al momento dell'accettazione dell'esame. Ai fini della tutela della privacy, i referti vengono consegnati esclusivamente al titolare degli esami, munito di documento di identità o ad

altra persona in possesso della ricevuta di ritiro debitamente compilata per delega e munito del proprio documento d'identità, nonché della copia documento del paziente. In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche sull'esito degli esami. I tempi di refertazione sono consultabili nelle tabelle riportate nel capitolo Standard di qualità.

Referti on line

Dal 2012 è possibile scaricare direttamente i referti on line. Tale modalità è attivata direttamente dalle operatrici dell'accettazione che comunicano "username" e "password" per il primo accesso. I documenti sono protetti e criptati.

Disponibilità del personale a fornire informazioni alle famiglie sui risultati delle indagini effettuate

È diritto fondamentale dei pazienti chiedere ragguagli circa i risultati delle indagini diagnostiche effettuate per l'assistito, pertanto i Direttori Tecnici o loro delegati sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare, anche telefonicamente, con la segreteria. E' inoltre obbligo del Direttore interpellare l'assistito in caso di incertezza nei risultati ottenuti o nell'eventualità di sospetto dell'insorgenza di nuova patologia, al fine di ripetere l'esame o suggerire la consultazione del medico di base o dello specialista. Per i minori e per i pazienti che ne hanno fornito preventivamente autorizzazione è possibile fornire tali informazioni ai familiari e/o al medico curante.

Copia referti

All'atto dell'emissione, o successivamente, può essere richiesta alla Direzione copia dei referti o di altra documen-

tazione sanitaria mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria). Quanto richiesto è rilasciato entro 7 giorni.

Reclami

Qualunque parte interessata può esporre un reclamo, tramite la modulistica presente in azienda o inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta, on line sul sito www.centrolaser.biz, fax al n. 0818716468 o e-mail all'indirizzo reclami@centrolaser.biz. Le osservazioni raccolte per iscritto, sono riportate su apposito modulo e registrate nel Sistema Informativo Aziendale. Il Centro Laser si impegna a tutelare l'anonimato del reclamante. Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, il Centro Laser avvia l'istruttoria. Il reclamo è visionato dalla direzione allo scopo di valutare la pertinenza e l'idoneità dello stesso ad avviare un'eventuale indagine di approfondimento e definire le azioni da intraprendere. Individuati gli elementi necessari per chiarire e risolvere il caso, la direzione redige una relazione



in cui illustra la risoluzione adottata per il reclamo. Tale relazione viene quindi inviata al reclamante entro 30gg dal ricevimento del reclamo. La documentazione relativa ai reclami è sottoposta ad analisi periodicamente da parte della Direzione.

Per informazioni, segnalazioni e reclami i cittadini possono rivolgersi anche al numero verde URP della Regione Campania 800550506.

Il servizio è attivo dal lunedì al giovedì dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,00 e il venerdì dalle 9,30 alle 13,30.

Tariffe

Per le visite e gli esami erogati in regime di accreditamento con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale), il paziente pagherà il solo ticket, quando previsto.

Per le prestazioni non in convenzione sono in vigore le tariffe disposte dagli ordini professionali, presenti su appositi listini consultabili presso l'Amministrazione.



Costi esami in convenzione

Per le prestazioni di diagnostica strumentale e specialistica ambulatoriale l'importo massimo per ricetta è fissato a 56,15 €.

Ogni ricetta può contenere un massimo di 8 prestazioni della stessa branca specialistica.

Prestazioni di branche specialistiche diverse devono essere prescritte su ricette diverse.

Esenzioni dal "ticket" nella regione Campania

Si elencano:

- tutti i cittadini di età inferiore ai 6 anni e superiore ai 65 anni con redditi autocertificati inferiori a €36.151,98. (codice: E 01);
- cittadini titolari di pensione sociale e i loro familiari a carico, autocertificati (codice: E 03);
- i cittadini titolari di pensione al minimo, di età superiore ai 60 anni con reddito autocertificato inferiore a € 8.263,31 incrementato fino a € 11.362,98

- in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico (codice: E 04);
- gli invalidi codici: (C) civili, (G) guerra, (L) lavoro, (S) servizio, (N) Legge n.210, (V) vittime
- detenuti (F).
- Permangono valide le esenzioni per le prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali per i disoccupati e i loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito autocertificato inferiore a € 8.263,31 incrementato fino

a € 11.362,98 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico (codice: E 02).

Le categorie di cittadini esenti per patologia o condizione sono individuate dai Decreti del Ministero della Sanità 329/1999 e 296/2001 che definiscono le 51 condizioni e gruppi di malattie croniche e invalidanti che danno diritto all'esenzione generale o solo per alcune prestazioni correlate (codice 0 02-56).

Il D.M. Sanità 279/2001 definisce le malattie rare (codice RA-Q) e le relative esenzioni per le prestazioni efficaci ed appropriate per il trattamento, il monitoraggio e la prevenzione degli ulteriori aggravamenti.

Sono inoltre escluse dal ticket le seguenti prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori di cui all'art. 85 della Legge 388/2000:

- Mammografia ogni 2 anni per le donne tra 45 e 69 anni, e tutte le prestazioni di secondo livello qualora l'esame

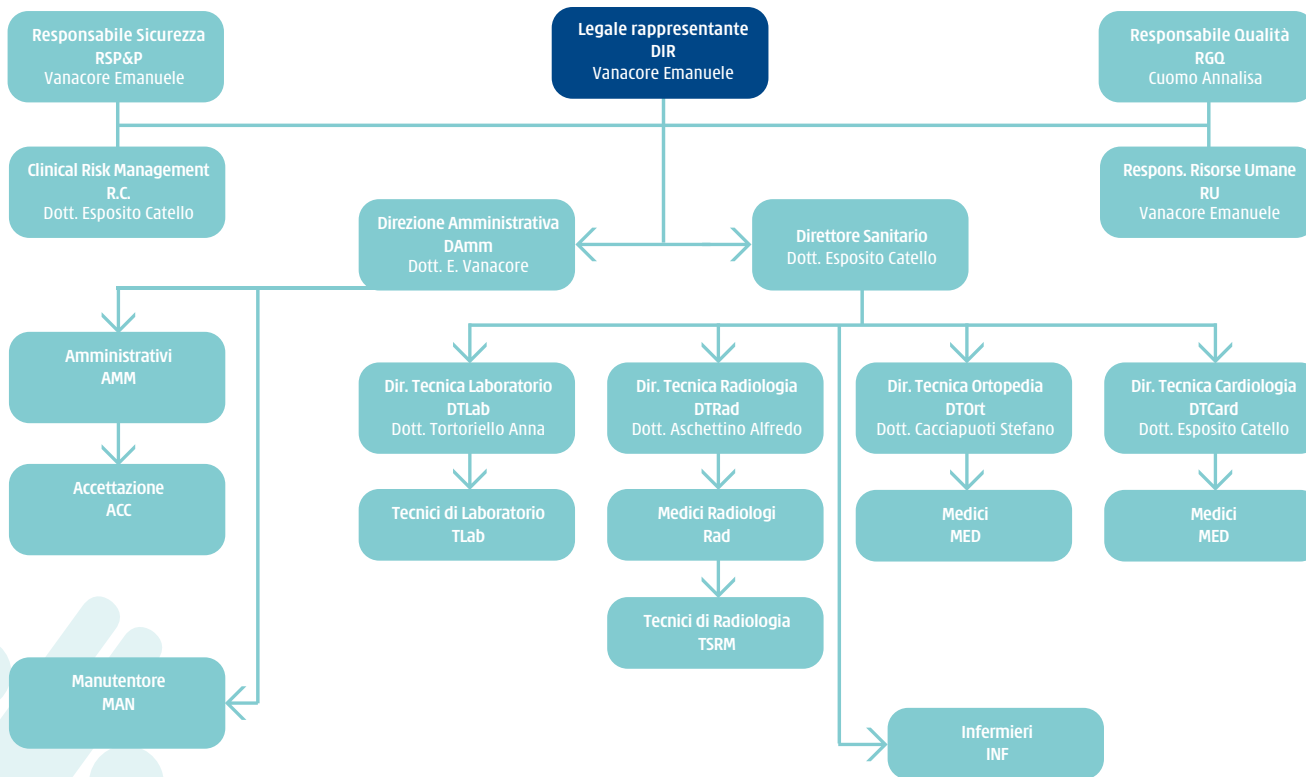
mammografico lo richieda (l'aggiunta dopo la virgola viene riportata per disposizione del comma 31, art. 52 della Legge 448/2001 L. Finanziaria per il 2002)

- Pap test ogni 3 anni per le donne tra 25 e 65 anni
- Colonscopia ogni 5 anni oltre i 45 anni di età e per i gruppi a rischio
- Accertamenti specifici per neoplasie in età giovanile, secondo criteri determinati dal Ministero della Sanità.

Il Numero Verde per informazioni sui farmaci, a cui si possono rivolgere tutti i cittadini della Campania è: 800 723270. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 10 alle 16.



L'organizzazione del Centro Laser segue le linee gerarchiche e di comunicazione interna illustrate nell'organigramma che segue:



Il Centro Laser, al fine di ottimizzare l'erogazione dei propri servizi sanitari ed identificare standard di efficacia del servizio ha evidenziato, nella tabella che segue la mappatura dei processi che afferiscono alla struttura:

TIPOLOGIA	PROCESSO	ATTIVITÀ	NOTE SUL PROCESSO
PROCESSI DI SUPPORTO	DIREZIONE	Riesame del Sistema Qualità	
		Analisi dei dati	
		Valutazione dei fornitori	
		Gestione dei requisiti legali	
		Gestione dei rifiuti	
		Gestione dei requisiti del cliente	
	QUALITÀ	Gestione e controllo dei documenti e delle registrazioni	
		Audit interni	
		Gestione reclami ed anomalie	
		Soddisfazione degli utenti	
		Gestione degli strumenti di misura	
	RISORSE	Pianificazione e gestione dell'addestramento	
		Manutenzione e pulizia dell'immobile	Affidato parzialmente in outsourcing
	ACQUISTI E MAGAZZINO	Gestione degli acquisti	
Gestione degli ordini di acquisto e del magazzino			
PROCESSI PRINCIPALI	PROGETTAZIONE, EROGAZIONE E CONTROLLO DEI SERVIZI	Prenotazione	
		Accettazione	
		Erogazione degli esami di diagnostica	Diagnostica per immagini
			Laboratorio di analisi (alcuni servizi sono gestiti in outsourcing mediante service)
			Preparazione agli esami (Controllo medico preliminare, Preparazione a tutti gli esami non contrastografici, Contrastografici per via orale, Contrastografici per via endovenosa)
		Erogazione servizi ambulatoriali (con progettazione terapeutica per ortopedia)	Cardiologia / Angiologia
Ortopedia			
Refertazione			

Nell'erogazione dei propri servizi il Centro Laser si attiene al rispetto dei principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005 relativi a:

Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, psichiche o economiche.

Imparzialità

Il personale del Centro Laser ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. A tutti gli utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel Centro. Agli utenti è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta

A tutti gli utenti è riconosciuto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

Partecipazione

L'utente ha diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano e di formulare suggerimenti per migliorare il servizio. All'utente viene richiesto consenso informato nei casi previsti dalla legge.

Efficienza ed efficacia

Il Centro, è impegnato nell'erogazione dei servizi aggiornati dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e le metodiche accettate dalle società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati. Il Centro si pone obiettivi in linea con tali linee guida e con le indicazioni ministeriali. I servizi

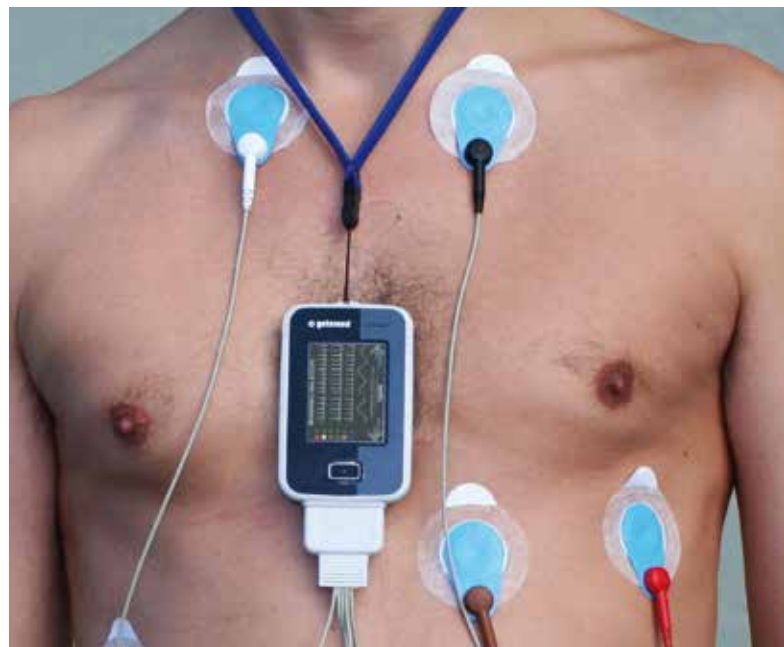
sono erogati in modo da conseguire tali obiettivi e le performances sono costantemente monitorate.

Continuità

Agli utenti è garantita l'erogazione di servizi con continuità e regolarità senza interruzioni.

Oltre tali principi le attività del Centro

sono sempre orientate al rispetto dell'utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico, ed amministrativo che opera all'interno del Centro.



Il Centro Laser adotta un sistema qualità e lo considera uno strumento essenziale per la soddisfazione delle esigenze degli utenti e per l'erogazione dei servizi connessi alla salute pubblica ed alla prevenzione. In quest'ottica, si impegna a promuovere ed applicare la qualità nell'erogazione dei servizi sanitari, nei processi organizzativi interni e si propone di trasferirla ed attuarla anche nei processi formativi.

Il Centro Laser, nel tentativo di attuare un miglioramento continuo dei processi attua un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 si impegna al raggiungimento dell'obiettivo primario rappresentato dalla massima soddisfazione degli utenti.

Per il raggiungimento di questo obiettivo mira alla massima efficacia dei processi finalizzati all'erogazione dei servizi attraverso il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- Promuovere il miglioramento dei servizi offerti mediante la certificazione del proprio Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001:2008).
- Garantire la massima efficienza ai processi di comunicazione interna.
- Mantenere le strutture in perfetto stato di manutenzione, sia dal punto di vista dell'accoglienza, sia da quello di massima efficienza.
- Assicurare chiarezza e trasparenza nella gestione dell'erogazione dei servizi alla comunità.
- Attuare sistemi di comunicazione che permettano agli utenti di esprimere con facilità eventuali disagi per carenze o disservizi.
- Aumentare il numero di prestazioni da erogare
- Ridurre i tempi di attesa e refertazione
- Garantire la trasparenza ed il rispetto della legge.

È stato formulato un Piano di miglioramento, contenuto nel Riesame annuale della Direzione, che è il documento nel quale sono formalizzati gli obiettivi ed i traguardi e deve essere considerato un impegno personale costante di tutti nel raggiungimento degli obiettivi e, considerata l'importanza del miglioramento professionale e culturale delle singole risorse, deve essere individuato un preciso e coerente percorso formativo. Tutti i sistemi organizzativi, del centro, unitamente ai criteri e ai processi di analisi delle singole criticità dell'organizzazione in ogni suo aspetto sono certificati con sistema di qualità ISO 9001:2008.

Il Centro Laser garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti/pazienti, promuovendo la distribuzione di questionari. Nell'ottica di un miglioramento continuo, il Centro Laser ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura, tale processo è finalizzato a fissare i nuovi standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma controllata.



Standard ed indicatori di qualità del servizio erogato

Il Centro Laser ha l'obiettivo di fornire i propri servizi assicurando la qualità, l'efficacia e l'efficienza. Il primo orientamento è quello della soddisfazione delle necessità del cittadino, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un diritto ineludibile. Dall'esame dei processi di erogazione del servizio sono stati identificati i seguenti standards di efficacia del servizio offerto, con relativi indicatori.

FATTORE	INDICATORE	STANDARD	Risultati 2015
Tempi massimo di attesa	Giorni di attesa tra Prenotazione/Visita	7	3
Tempo di attesa presso la struttura	Tempo medio di attesa tra accesso alla struttura (prelievo del numero di attesa) e effettuazione della prestazione	90 minuti	30 minuti
Tempi massimi per la refertazione	Ore di attesa tra visita e referto	15 giorni	2 giorni
Manutenzione Apparecchi Radiologici	Numero minimo di Controlli di funzionalità e sicurezza dei macchinari per anno	1	2
Limitazione esposizione a radiazioni	Numero Controlli Anni contaminazione ambientale	4	4
Efficacia del laboratorio di analisi	Numero di V.E.Q. per anno di attività	2	6
Customer Satisfaction	Numero reclami annui	30	3
Customer Satisfaction	Percentuale di giudizi superiori alla sufficienza sul totale dei questionari sottoposti alla clientela	60%	96%

Branca diagnostica per immagini

Radiologia odontoiatrica

- Rx arcate dentarie con occlusale della mandibola e del mascellare
- Ortopantomografia
- Rx Endorale
- Rx ghiandole salivari

- Rx stratigrafia arcate dentarie
- Rx stratigrafia articolazione temporo-mandibolare
- Dentalscan

Radiologia scheletrica

- Rx cranio e seni paranasali
- Rx stratigrafia cranio per sella turcica

- Rx cervicale
- Rx torace
- Rx dorsale
- Rx lombosacrale
- Rx in toto (cervicale-dorsale lombosacrale)
- Rx colonna in toto sotto carico
- Rx stratigrafia colonna

- Rx mammografia
- Rx emitorace per coste
- Rx bacino
- Rx coste, sterno e clavicola
- Rx arti ed articolazioni
- Rx Stratigrafia scheletrica

Esami apparato digerente

- Rx diretta addome
- Rx colecistografia
- Rx diretta renale
- Rx del tubo digerente
- Rx esofago
- Rx stomaco e duodeno
- Rx colon x OS
- Rx uretrocistografia
- RX urografia

Densitometria ossea

- Densitometria ossea con tecnica di assorbimento a raggi x - DEXA
- Densitometria ossea con TC
- MOC QU



Esami TAC

(Tomografia Assiale Computerizzata)

Tutti eseguibili con e senza mezzo di contrasto

- TAC cranio
- TAC massiccio facciale
- TAC arcate dentarie
- TAC orecchio
- TAC collo
- TAC ghiandole salivari
- TAC addome superiore e/o inferiore
- TAC Arti superiori e/o inferiori
- TAC reni
- TAC rachide e dello speco vertebrale
- TAC bacino
- TAC pelvi
- TAC torace
- TAC total body

Esami RMN

(Risonanza Magnetica Nucleare)

Tutti eseguibili con e senza mezzo di contrasto

- RMN del cervello e del tronco encefalico
- RMN massiccio facciale
- Angio RMN del distretto vascolare intracranico

- RMN collo
- Angio RMN dei vasi del collo
- RMN torace
- RMN colonna
- RMN muscolo scheletrico
- RMN addome superiore
- RMN addome inferiore e scavo pelvico
- RMN della mammella

Esami ecografici

- Ecografia addome inferiore e/o superiore
- Ecografia articolare/muscolare
- Ecografia dei testicoli
- Ecografia del pene
- Ecografia del collo
- Ecografia della tiroide
- Ecografia della mammella
- Ecografia tessuti molli
- Ecografia transvaginale/transrettale

Branca Cardiologia

Esami angiologici

- Eco(color) doppler tronchi sovraortici
- Eco(color) doppler venoso arti inferiori e/o arti superiori

- Eco(color) doppler arterioso arti inferiori e/o arti superiori
- Eco(color) doppler penieno

Esami cardiografici

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (ecg)
- Elettrocardiogramma da sforzo
- Elettrocardiogramma dinamico (24h/72h) - secondo holter
- Ecocardiogramma
- Ecodoppler cardiaco
- Ecocolor doppler cardiaco
- Holter Pressorio
- monitoraggio delle 24/48h

Branca Ortopedia

Esami ortopedici

- Visita
- Iniezioni di sostanze terapeutiche nelle articolazioni
- Bendaggi, ingessature etc.

Branca

Esami laboratorio analisi*

- Clinica chimica
- Batteriologia
- Immunoenzimatica
- Sierologia
- Ematologia
- Coagulazioni
- Feci ed urine



SPECIFICHE ESAMI DI LABORATORIO

11 DEOSSICORTISOLO*, 17 IDROSCORTICOIDI URINARI*,
17 ALFA, IDROSSICORTICOIDI URINARI*,
17 BETA ESTRADIOLIO (E2), 17 KETOSTEROIDI URINARI*,
17 OH CORTICOIDI URINARI, 17 OH PROGESTERONE*,
ACE (ENZIMA CONVERTITTORE, ANGIOTENSINA)*,
ACIDI BILIARI (colalemia)*, ACIDO 5, IDROSSINDOLACETICO*,
ACIDO CITRICO*, ACIDO FOLICO*, ACIDO IPPURICO*,
ACIDO LATTICO*, ACIDO METILIPPURICO, URINARIO*, ACIDO
PIRUVICO*, ACIDO SIALICO*, ACIDO VALPROICO*,
ACIDO VANILMANDELICO (VMA)*, ACTH ORMONE
CORTICOTROPO*, ADENOVIRUS, ADIURETINA (ADH
VASOPRESSINA)*, ALA DEITRASI ERITROCIARIA*,
ALBUMINURIA, ALDOLASI [S], ALDOSTERONE*,
ALDOSTERONE CLINO*, ALDOSTERONE ORTO*, ALDOSTERONE
URINARIO*, ALFA FETOPROTEINA, ALFA 1 ANTITRIPSINA [S]*,
ALFA 1 GLICOPROTEINA ACIDA, ALFA 2 ANTIPLASMINA*,
ALFA 2 MACROGLOBULINA*, AMA (ANTICORPI ANTI
MITOCONDRI)*, AMFETAMINE, AMILASI, AMILASURIA,
AMMONIEMIA [P], ANA (ANTICORPI ANTI NUCLEO)*,
ANGIOTENSINA II*, ANTI ENA SCREENING*, ANTI HERPES
1-2 IGG*, ANTI HERPES 1-2 IGM*, ANTI ROSOLIA (IGM),
ANTI ROSOLIA IGG, ANTIBIOGRAMMA (gram-),
ANTIBIOGRAMMA (gram +), DIRETTA*, CHLAMYDIE ANTICORPI
(E.I.A.)*, CICLOSPORINA*, ANTICOAGULANTE LUPUS-LIKE (LAC)*,
ANTICORPI ANTI ACETILCOLINA*, ANTICORPI ANTI ANTIGENI
NUCLEARI ESTRAIBILI (ENA)*, ANTICORPI ANTI CARDIOLIPINA (IgG,
IgM)*, ANTICORPI ANTI CELLULE PARIETALI GASTRICHE (PCA)*,
ANTICORPI ANTI CITOPLASMA DEI NEUTROFILI (ANCA)*,

ANTICORPI ANTI CITRULLINA*, ANTICORPI ANTI DNANATIVO*,
ANTICORPI ANTI ENDOMISIO*, ANTICORPI ANTI EPSTEIN BARR
(VCA) IgG, ANTICORPI ANTI EPSTEIN, BARR (VCA) IgM,
ANTICORPI ANTI EPSTEIN BARR EBNA, IGG, ANTICORPI ANTI
EPSTEIN BARR EBNA IGM, ANTICORPI ANTI GLIADINA (IgG, IgA)*,
ANTICORPI ANTI, HIV 1-2, ANTICORPI ANTI INSULINA*,
ANTICORPI ANTI INSULA PANCREATICA*, ANTICORPI ANTI
FATTORE VIII*, ANTICORPI ANTI FOSFOLIPIDI (IGG-IGM)*,
ANTICORPI ANTI HDV (IGG-IGM)*, ANTICORPI ANTI BORDATELLA
(IGG-IGM)*, ANTICORPI ANTI LEISHMANIA*, ANTICORPI ANTI
LISTERIA MONOCYTOGENES*, ANTICORPI ANTI MICOPLASMA*,
ANTICORPI ANTI MICROSOMI EPATICI, E RENALI (LkMA)*,
ANTICORPI ANTI MORBILLO IgG, ANTICORPI ANTI MORBILLO IgM,
ANTICORPI ANTI, MUSCOLO LISCIO (ASMA)*, ANTICORPI ANTI
PAROTITE IgG, ANTICORPI ANTI PATOTITE IgM*,
ANTICORPI ANTI PEROSSIDASI TIROIDEA*, ANTICORPI ANTI
PIASTRINE*, ANTICORPI ANTI SPERMATOZOI*,
ANTICORPI ANTI TIROGLOBULINA*, ANTICORPI ANTI
TRANSGLUTAMINASI*, ANTICORPI ANTI VARICELLA IgG,
ANTICORPI ANTI VARICELLA IgM, ANTICORPI ANTI MICROSOMIALI
ANTIMICOGRAMMA, ANTIRECETTORI DEL TSH*,
ANTITROMBINA III FUNZIONALE, APOLIPOPROTEINA A,
APOLIPOPROTEINA B, APTOGLOBINA*, AZOTEMIA,
AZOTURIA, BATTERI IN CAMPIONI BIOLOGICI DIVERSI
RICERCA MICROSCOPICA. COLORAZIONI SPECIALI,
BENZODIAZEPINE*, BETA HCG, BETA HCG PLASMATICA,
BETA HCG URINARIA, BETA2 MICROGLOBULINA, BETA2
MICROGLOBULINA URINARIA, BICARBONATI*, BILIRUBINA

FRAZIONATA, BILIRUBINA TOTALE, CA 125 ANTIGENE
CARBOIDRATICO, CA 15.3 ANTIGENE CARBOIDRATICO,
CA 19.9 ANTIGENE, CARBOIDRATICO, CA 50 ANTIGENE
CARBOIDRATICO 50*, CA 72-4 ANTIGENE CARBOIDRATICO*,
CALCEMIA, CALCEMIA IONIZZATA*, CALCITONINA*,
CALCIURIA, CALCOLO COLECISTICO, CALCOLO URINARIO,
CALPROTECTINA FCALE*, CANNABINOIDI (ricerca qualitativa),
CARBAMAZEPINA*, CARBOSSIEMOGLOBINA - HBCO*,
CATECOLAMINE URINARIE*, CATENE KAPPA
(IMMUNOGLOBULINE), CATENE LAMBDA (IMMUNOGLOBULINE),
CEA ANTIGENE CARCINO EMBRIONARIO, CELLULE L.E.,
CERULOPLASMINA*, CHIMOTRIPSINA (FECI)*,
CHLAMYDIA RICERCA DIRETTA, CHLAMYDIE ANTICORPI (E.I.A.),
CICLOSPORINA*, CITRATURIA*, CLORO, CLORO URINARIO,
COCAINA-BENZOILEGGONINA, COLESTEROLO HDL,
COLESTEROLO LDL, COLESTEROLO TOTALE, COLINESTERASI
(PSEUDO-CHE), COMPLEMENTEMIA C3, COMPLEMENTEMIA C4,
COMPLEMENTO (C1 Inibitore)*, COMPLEMENTO C3 ATT*,
COMPLEMENTO C1Q*, CONTA DI ADDIS, COPROCULTURA,
COPROPORFIRINE URINARIE*, CORTISOLO SU SIERO,
CORTISOLO URINARIO, CPK (CREATINGHINASI),
CPK MB (CK-MB), CREATINEMIA, CREATININA CLEARANCE,
CREATINURIA, CRIOGLOBULINE RICERCA, CROMO*,
CROMO URINARIO*, CROMOGRANINA*, CUPREMIA*,
CYFRA 21-1*, D-DIMERO (EIA), DELTA 4 ANDROSTENEDIONE*,
DHEA LIBERO DEIDROEPIANDROSTERONE*,
DHEAS DEIDROEPIANDROSTERONE SOLFATO*,
DHT DIIDROTESTOSTERONE*, DIGOSSINA, DUO TEST*,

ECHINOCOCCO [IDATIDOSI] ANTICORPI*, ELETTROFORESI
PROTEINE URINARIE*, EMOCROMO CON FORMULA E PIASTRINE,
EMOGLOBINA ELETTROFORETICA, EPATITE A: ANTI HAV IgM,
EPATITE A: ANTI HAV TOTALI IgG, ESAME COLTURALE CAMPIONI
BIOLOGICI DIVERSI, ESAME COLTURALE CAMPIONI APPARATO
GENITOURINARIO, ESAME COLTURALE HELICOBACTER PYLORI,
ETOSUCCIMIDE*, ESAME LIQUIDO SEMINALE, ESAME
MICROSCOPICO DEL SANGUE PERIFERICO, ESAME
PARASSITOLOGICO DELLE FECI, ESPETTORATO (ESAME
BATTERIOLOGICO), ESTRIOLIO (E3)*,
FATTORE DELLA COAGULAZIONE (II, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII)*
FECI ESAME CHIMICO E MICROSCOPICO, FECI SANGUE OCCULTO,
FENITINA*, FENOBARBITAL DOSAGGIO*, FENOMENE CELLULE
L.E., FERRITINA, FIBRINOGENO FUNZIONALE, FOSFATASI ACIDA*,
Fosfatasi acida non prostatica*, FOSFATASI ALCALINA,
FOSFATURIA, FOSFORO, FSH FOLLITROPINA, FT3 TRIIODOTIRONINA
LIBERA, FT4, TIROXINA LIBERA, GAMMA GT [S/UL],
GASTRINEMIA*, GH ORMONE SOMATOTROPO*,
GH-ORMONE SOMATOTROPO DOPO SFORZO*,
GL. DI TRASP. ORM. SESSUALE SHBG*, GLUCEMIA,
GLUCEMIA (Curva da carico 3 determinazioni),
GLUCEMIA (Curva da carico 6 determinazioni), GLUCEMIA
POST PRANDIALE, GLUCOSURIA, GLUCOSURIA FRAZIONATA,
GLUCOSIO G FOSFATO DEIDROGENASI (G6PDH) [(Sg)Er],
GOT/AST, GPT/ALT, GRAVINTEX, GRUPPO E FATTORE Rh (D), Hb-
EMOGLOBINA GLUCOSILATA, Hbcab, HbcAb IGM,
Hbeab, Hbeag, HbsAg, HCV EPATITE C, HCV RNA ANALISI
QUALITATIVA*, HCV TEST DI CONFERMA PER WESTERN BLOT

(RIBA TEST)*, HELICOBACTER PYLORI ANTICORPI IGG (E.I.A.), HELICOBACTER PYLORI IGA, HELICOBACTER PYLORI RICERCA SU FECI, HERPES VIRUS ANTICORPI (IGG-IGM)*, HPL ORMONE* LAT. PLACENTARE O SOMATOMAMMOTROPINA*, IDENTIFICAZIONE BIOCHIMICA, IDENTIFICAZIONE MICETI, IDROSSIPROLINURIA*, IMMUNOCOMPLESSI CIRCOLANTI*, IMMUNOFISSAZIONE*, IMMUNOGLOBULINE IgA, IMMUNOGLOBULINE IGG, IMMUNOGLOBULINE IGM, INIBINA I*, INSULINA*, INSULINA POST PRANDIALE*, LDH LATTICO DEIDROGENASI, LH LUTEOTROPINA, LIPASI [S], LIPOPROTEINA A, LITEMIA [P], MAGNESIO, MAGNESIO URINARIO, MCA ANTIGENE CARBOIDRATICO MUCINOSO*, MERCURIO*, METANEFRINE URINARIE*, MICOPLASMA HOMINIS, MICROALBUMINURIA, MIOGLOBINA*, MONO TEST, NSE ENOLASI NEURONESPECIFICA*, NUMERO DI DIBUCALINA, OMOCISTEINA*, OPIACEI-MORFINA-ERONA, ORMONE SOMATOTROPO GH*, OSSALATI URINARI*, OSTEOCALCINA*, PAP FOSFATASI PROSTATICA*, PCR PROTEINA C REATTIVA (Quantitativa), PEPTIDE C*, PEPTIDE C URINARIO*, PIOMBO [S]*, PIOMBO URINE*, PLASMINOGENO*, PORFIRINE, URINARIE*, POTASSIO, POTASSIO [U], PRELIEVO DI SANGUE VENOSO, PRELIEVO MICROBIOLOGICO, PRIME TEST 110 ALIMENTI*, PRIST (IGE TOTALI), PROGESTERONE [S], PROLATTINA, PROTEINA C ANTICOAGULANTE FUNZIONALE [P]*, PROTEINA S TOTALE [P]*, PROTEINE TOTALI [S], PROTEINURIA BENCE JONES, PROTEINURIA DELLE 24 H, PSA ANTIGENE, PROSTATICO SPECIFICO, PSA LIBERO,

PTH PARATORMONE [S]*, PTT TEMPO DI TROMBOPLASTINA PARZIALE, QPE PROTIODOGRAMMA ELETTROFORETICO, RAME URINARIO*, RESISTENZA OSMOTICA ERITROCIARIA, SHBG*, STREPTOCOCCO ANTICORPI ANTI DNASI B*, VIRUS ROSOLIA ANTICORPI (IGG-IGM-), VITAMINA D*, DERMAT. PTERONYSSINUS, DERMAT. FARINAE, ACARI*, EPITELIO DI GATTO, EPITELIO DI CANE, FORFORA DI GATTO, FORFORA DI CANE*, ALBUMINE (BIANCO D'UOVO), LATTUGA*, VONGOLE*, FARINA DI GRANO SARACENO*, PISELLI*, PRUGNA*, ARACHIDI*, CARNE DI TACCHINO*, ZUCCA/ZUCCHINE*, MAIS*, SEMI DI SOIA, FAGIOLI BIANCHI*, PINO STROBO*, NOCCOLE*, LATTE, MANDORLE*, ARINGA*, GAMBERI/SCAMPI*, POMODORO*, CARNE DI MAIALE*, VITELLO*, BANANA*, PESCE (MERLUZZO), PERA*, CAROTE*, ARANCIA*, MANDARINO*, PATATE*, NOCI DI COCCO*, MIRTILLI*, SPINACI*, FARINA DI FRUMENTO*, TONNO*, SALMONE*, FRAGOLE*, LIEVITO DI BIRRA*, AGLIO*, CIPOLLA*, MELA*, FARINA DI SEGALE*, FARINA DI SOIA*, CIOCCOLATA*, PESCA*, CARNE DI CAVALLO*, FARINA D'ORZO*, LENTICCHIE*, OVOALBUMINA*, ANANAS*, CILIEGIA*, TUORLO (ROSSO D'UOVO)*, ALFA-LATTOALBUMINA*, BETA-LATTOGLOBULINA*, CASEINA*, GLUTINE*, ARAGOSTA*, FORMAGGIO FERMENTATO*, CARNE DI POLLO*, KIWI*, SEDANO, PREZZEMOLO*, MELONE*, AGNELLO*, RISO*, MALTO*, POMPELMO*, CAFFE*, CACAO*, SEGALE*, BAMBAGIONA*, GRANO, CROSTACEI*, ERBA MAZZOLINA*, PALEO DEI PRATI*, LOGLIARELLA*, CODA DI TOPO (PHELEUM PRATENSE), GRAMIGNA DEI PRATI (POA PRATENSIS)*, GRAMINACEE*,

POLVERI DI CASA (GREER)*, POLVERI DI CASA HOLLISTER*, PENICILLUM NOTATHUM*, CLADOSPORIUM ERBARUM*, ALTERNARIA TENUIS, NOCE*, PLATANO*, SALICE*, PIOPPO*, FRASSINO*, PINO, SILVESTRE*, ONTANO BIANCO*, CIPRESSO*, BETULLA, NOCCIOLIO*, OLMO*, OLIVO, PARIETARIA OFFICINALIS, ORTICA*, PARIETARIA JUDEICA, ASSENZIO, NOCI*, PALEINO ODOROSO*, ERBA CANINA*, CARNE DI MANZO*, RAST IgG SPECIFICHE ALLERGOLOGICHE, RENINA IN CLINO*, RENINA IN ORTO*, RETICOLOCTI (Conteggio), REUMA TEST, RIC. TRICHOMONAS, RICERCA BACILLO DI KOCH SU ESPETTORATO, RICERCA BACILLO DI KOCH SU LIQUIDO SEMINALE, RICERCA BACILLO DI KOCH SU URINE, RICERCA CATENE KAPPA URINE 24H, RICERCA CATENE LAMBDA URINE 24H, RICERCA CHLAMYDIA SU URINE, RICERCA CLAMIDIA IN IMMUNOFLUORESCENZA, RICERCA MICETI, RICERCA ROTAVIRUS NELLE FECI, SCOTCH TEST, SIDEREMIA, SODIO, SODIO URINARIO, SOMATOMEDINA C IGF-1*, SPERMIOCIOLTURA, SPERMIOGRAMMA, STREPTO M TEST*, STREPTOCOCCO AGALACTIAE NEL TAMPONE VAGINALE ESAME CULTURALE, STREPTOZYME TEST*, T.P.H.A., T3, T4, TAMPONE AURICOLARE DESTRO, TAMPONE AURICOLARE SINISTRO, TAMPONE CAVITA' ORO-FARINGO-NASALE, TAMPONE CONGIUNTIVALE DESTRO, TAMPONE CONGIUNTIVALE SINISTRO, TAMPONE CUTANEO, TAMPONE FARINGEO, TAMPONE LINGUALE, TAMPONE NASALE DESTRO, TAMPONE NASALE SINISTRO, TAMPONE OCULARE DESTRO, TAMPONE OCULARE SINISTRO, TAMPONE RETTALE, TAMPONE SALIVARE, TAMPONE URETERALE, TAMPONE VAGINALE, TAS, TBG (tiroxine binding globuline)*,

TEMPO DI PROTROMBINA, TEOFILLINA*, TEST DI COOMBS DIRETTO, TEST DI COOMBS INDIRETTO, TEST DI NORDIN*, TEST DI RESISTENZA ALLA PROTEINA C ATTIVATA*, TEST DI SIA*, Test Intolleranza Alimentare (IgG Specifiche) 109 alimenti*, Test Intolleranza Alimentare (IgG Specifiche) 40 alimenti*, TESTOSTERONE, TESTOSTERONE LIBERO*, TESTOSTERONE URINARIO*, TINE TEST (Reazione cutanea alla turbecolina), TIREOGLOBULINA (Tg)*, TOXOPLASMA IGM, TOXOPLASMA IGG, TPA ANTIGENE POLIPEPTIDICO TISSUTALE*, TRANSFERRINA [S], TREPONEMA PALLIDUM ANTICORPI (L.F.) [FTA-ABS]*, TRI TEST*, TRIGLICERIDI, TROPONINA I, TSH ORMONE TIREOTROPO, UREAPLASMA UREALITYCYUM, URICEMIA, URICURIA, URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO, URINOCOLTURA, URINOCOLTURA CON AB, VARIKELLA ZOSTER VZV, VDRL, VES VELOCITA' DI SEDIMENTAZIONE DELLE EMAZIE, VIRUS CITOMEGALOVIRUS IGG, VIRUS CITOMEGALOVIRUS IGM, VITAMINA A*, VITAMINA B12 (COBALAMINA)*, WAALER ROSE, WIDAL WRIGHT.
*(esami in service)

Per eseguire un corretto esame di diagnostica per immagini (radiografico, ecografico, TAC, Risonanza Magnetica) occorre spesso attenersi a delle preparazioni senza le quali la procedura può non dare i risultati attesi e talvolta deve essere ripetuta.

Ciò negli esami radiologici è a discapito del paziente a causa di un'ulteriore esposizione alle radiazioni.

Per tale motivo in assenza di una ottimale preparazione è corretto deontologicamente rimandare l'esecuzione dell'esame diagnostico, sia per la buona riuscita dell'esame sia per la salute del paziente.

Una particolare attenzione meritano gli esami contrastografici, che utilizzano sostanze opache ai raggi x (radiopache) e che ci permettono di vedere "meglio" o del tutto visceri (intestino), organi e vasi. Per gli esami che utilizzano mezzi di contrasto è fondamentale riferire al medico curante o allo specialista richiedente la presenza di eventuali patologie preesistenti (mieloma multiplo, patologie cardiache, stati allergici etc.),

che possano controindicare l'esecuzione degli esami diagnostici (somministrazione di mdc) oppure rendere necessaria una premedicazione desensibilizzante prima della procedura radiologica.

Preparazione per i seguenti Esami radiologici

- **Diretta apparato urinario**
- **Urografia**
- **Diretta epatica**

Preparazione intestinale

Giorno precedente l'esame:

- ore 12,00 pasto leggero e senza grassi, evitando verdure, pane, pasta, dolci e frutta in genere;
- ore 16,00 assumere preparati per la pulizia intestinale (acquistare in farmacia) specifici per esami radiologici secondo la posologia indicata nel foglietto illustrativo con una tazza di tè zuccherato;
- ore 20,00 cena di tipo leggero: consentito solo brodo leggero, caffè o tè con poco zucchero;

- ore 22,00 digiuno completo per cibi solidi (l'acqua può essere assunta fino a 60 minuti prima dell'esame, evitando bevande gasate).

Qualora l'esame venga eseguito dopo le ore 14:00, il paziente, nelle prime ore del mattino del giorno dell'esame, può bere acqua o tè non zuccherati fino a 60 minuti prima dell'esame.

Esami di laboratorio (solo urografia):

- Azotemia
- Glicemia
- Creatinemia
- Elettroforesi proteica
- Fosfatasi: acida, alcalina, prostatica
- Elettrocardiogramma
- Esame urine
- Bence Jones

Si raccomanda di riportare in visione tutta la documentazione di eventuali esami precedenti.

Preparazione agli esami con mezzo di contrasto endovena (TAC e RMN)

Esami di laboratorio:

- Azotemia
- Glicemia
- Creatinemia
- Elettroforesi proteica
- Esame urine
- Bence Jones
- Elettrocardiogramma e visita cardiologica.

NB: Gli esami di laboratorio debbono essere effettuati entro 15 giorni precedenti alla data di esecuzione degli esami. Si raccomanda digiuno assoluto per almeno 6 ore prima dell'esame. La richiesta del medico curante deve essere corredata da preciso quesito clinico. Si raccomanda di riportare in visione tutta la documentazione di eventuali esami precedenti ed in busta chiusa una relazione del medico curante destinata al radiologo al fine di migliorare l'efficacia dell'indagine.

In mancanza degli esami di laboratorio e delle indagini radiologiche precedenti l'esame richiesto non potrà essere eseguito. Nel caso della Risonanza

Magnetica viene fornito uno specifico modulo che il paziente deve compilare correttamente, in quanto sottoponendosi ad un campo elettromagnetico, che svolge la funzione di una “grande calamita”, potrebbero derivare dei danni fisici anche molto importanti soprattutto se portatore di apparecchi o protesi corporee non “amagnetiche”.

L'esecuzione dell'esame “Risonanza magnetica”

Note per il paziente

L'esame cui verrà sottoposto/a viene effettuato senza l'impiego di raggi x; vengono utilizzati solamente un forte campo magnetico e onde a radiofrequenza del tutto analoghe a quelle delle trasmissioni radiotelevisive. L'esame non è doloroso né fastidioso; dovrà solo mantenere la migliore immobilità possibile sul lettino, per consentire informazioni diagnostiche della migliore qualità. Durante l'esame sentirà un rumore ritmico che dipende dal normale funzionamento

dell'apparecchiatura. La durata dell'esame può variare ampiamente secondo il tipo di indagine necessaria. Per effettuare l'esame occorre: togliere lenti a contatto, apparecchi per l'udito, apparecchio protesico dentario mobile, cinta sanitaria, fermagli per capelli, occhiali, gioielli, orologi, carte di credito o altre schede magnetiche, coltelli tascabili, ferma soldi, monete, ganci automatici, bottoni metallici, spille, chiusure lampo, limette, forbici ed altri oggetti metallici. Asportare cosmetici dal volto.

Come prepararsi agli esami di laboratorio

Alimentazione

L'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ad esempio: un'abbondante cena a base di cibi grassi la sera prima del prelievo, può aumentare la concentrazione dei trigliceridi. Anche un digiuno prolungato altera

la concentrazione di molte sostanze. È quindi consigliabile, in linea generale, consumare una normale cena la sera prima del prelievo (10/12 ore) ed astenersi, in seguito, dal consumare altri cibi e bevande, (fatta eccezione dell'acqua).

Alcool

L'assunzione di alcool provoca alterazioni transitorie di molte sostanze. Ad esempio entro 2/4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcool si registra una diminuzione del glucosio nel sangue. È quindi opportuno limitare o, ancor meglio, evitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo.

Caffeina

L'effetto della caffeina sulla concentrazione delle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro, anche se il sospetto d'interazione è molto consistente. È quindi logico non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo (ricordate che non solo il caffè

fa parte di questa categoria, ma anche il tè e le bibite a base di cola).

Fumo

Tutti conosciamo i danni a lungo termine dovuti al fumo e tutti sappiamo che sarebbe meglio astenersene, non tutti sanno, però, che il fumo provoca anche alterazioni transitorie di un discreto numero di sostanze nel nostro organismo. Sarebbe, quindi, meglio non fumare nelle tre ore precedenti il prelievo.

Attività fisica

L'attività fisica: camminare per lunghi tratti, correre, andare in bicicletta, provoca l'aumento della concentrazione sanguigna di molte sostanze a causa del passaggio di acqua verso i muscoli, è buona norma, quindi, non arrivare in laboratorio affaticati.

Ciclo mestruale

Se si devono eseguire dosaggi ormonali comunicare sempre e con precisione la data delle ultime mestruazioni.

Qualche particolare consiglio

Come raccogliere le urine delle 24 ore

La raccolta delle urine delle 24 ore, salvo diverse e particolari indicazioni, incomincia svuotando la vescica al risveglio mattutino, l'urina emessa deve essere gettata, da quel momento in poi, ricordi l'orario.

Tutta l'urina prodotta deve essere conservata in un recipiente ben pulito. La raccolta termina la mattina successiva alla stessa ora del giorno precedente. Non sono mai abbastanza le raccomandazioni affinché sia preciso e scrupoloso nel raccogliere le urine, ricordi che una Sua distrazione o dimenticanza influisce sul risultato dell'analisi.

Come raccogliere le urine per l'urinocoltura

Al risveglio mattutino, prima di urinare, effettui una scrupolosa pulizia personale, subito dopo scarti le prime gocce di urina, quindi raccolga il resto, in un recipiente sterile, abbia cura di non toccare

il recipiente stesso nella parte interna. Porti subito il campione in laboratorio, ricordi che se ritarda troppo la consegna potrebbe ottenere un risultato non corretto.



Informazione alle utenti in età fertile

All'atto dell'accettazione, alle utenti in età fertile è fatto presente che alcune prestazioni possono essere dannose per la salute di un eventuale feto. A tale scopo sarà loro richiesta una dichiarazione autocertificata, nella quale esse affermino di non essere in stato di gravidanza al momento dell'esecuzione dell'indagine diagnostica.

Rischi esame risonanza magnetica

La risonanza magnetica può essere considerata, in linea di massima, a basso rischio per il paziente.

I campi magnetici statici possono avere diversi tipi di effetti, potenziali cause di rischio sanitario: effetti più propriamente biologici ed effetti indiretti, questi ultimi dovuti alle forze che si esercitano su vari tipi di oggetti o alle interferenze su dispositivi elettronici impiantati nel corpo del paziente. Tra i possibili effetti biologici dei campi magnetici statici, le evidenze più consistenti sono quelle relative alle sensazioni di nausea e vertigini, e alle sensazioni visive transitorie descritte come lampi di luce

(magnetofosfeni), connesse ai movimenti del corpo o di sue parti (testa o occhi) in intensi campi magnetici statici. Possono essere invece causa di reali rischi per la salute gli effetti indiretti, che vanno dallo spostamento di oggetti ferromagnetici all'interno del corpo del paziente (protesi metalliche, graffe per aneurismi cerebrali, schegge metalliche, la cui presenza deve essere verificata prima dell'esame) alle forze di attrazione su oggetti metallici presenti nella sala Rm da parte del magnete (sono stati segnalati incidenti anche mortali), fino alle interferenze con eventuali dispositivi elettronici impiantati nel corpo del paziente, quali per esempio i pacemaker cardiaci o i defibrillatori cardiaci impiantabili. Particolare cautela deve essere posta nei confronti di alcune categorie di pazienti, come nel caso delle donne in gravidanza. L'Icnirp (e così la normativa nazionale) raccomanda infatti che le pazienti in gravidanza siano sottoposte agli esami Rm solo dopo una valutazione rischio-beneficio, in particolare durante il primo trimestre.

Rischi somministrazione mezzo di contrasto

L'introduzione del mezzo di contrasto non determina, nella maggior parte dei casi, complicanza. Una fugace sensazione di calore può essere considerata normale. Le eventuali complicanze generalmente consistono in lieve nausea o vomito, o in modica eruzione cutanea, o a modeste variazioni della pressione arteriosa o della frequenza cardiaca. Tutto ciò regredisce spontaneamente o con adeguata terapia e non comporta l'interruzione dell'esame o altre conseguenze. In alcuni casi, per altro rari, nel corso dell'esame possono verificarsi più gravi modificazioni della pressione arteriosa e del ritmo cardiaco, e/o alterazioni della respirazione e/o grave eruzione cutanea con edema (gonfiore) diffuso, per cui può essere necessario un prolungamento della permanenza. In casi assolutamente eccezionali, può esserci rischio per la vita.

revisione	descrizione	data
04	revisione completa	20.05.2011
05	revisione completa	20.02.2013
06	revisione completa	29.12.2015

centro laser srl
viale delle puglie 1
castellammare di stabia (na)
info 081 8722240
081 8712944
fax 081 8716468
centro@centrolaser.biz
www.centrolaser.biz