

MEDICINA DI LABORATORIO

CERTIFICAZIONE QUALITÀ ISO 9001:2015

ACCESSO AI SERVIZI, IMPEGNI DELL'AZIENDA,
STRUMENTI DI TUTELA PER L'UTENTE



RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS.....	3
La Carta de Servicios.....	3
La Compañía Golgi Redaelli	3
EL LABORATORIO CLÍNICO GENERAL CON ÁREAS ESPECIALIZADAS.....	3
Ubicación.....	3
Misión	3
Actividad.....	3
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN A LOS USUARIOS	4
Recomendaciones generales para el muestreo.....	4
MÉTODOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	5
Horario de apertura.....	5
Ubicaciones	5
Aceptación.....	5
Retiros	5
Informes.....	5
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	6
Realización de los análisis	6
Características del informe	6
Confidencialidad de los datos	6
Almacenamiento de informes.....	6
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	7
HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN.....	8
Adjuntos.....	8

LA CARTA DE SERVICIOS

Esta Carta de Servicios (integrada por la nota informativa resumida sobre el servicio) se elabora según las indicaciones pertinentes emitidas por la Región de Lombardía y proporciona novedades e información sobre el servicio ofrecido.

Se actualiza cuando se producen cambios significativos en la información contenida y, en cualquier caso, al menos una vez al año. El cambio será comunicado a los usuarios mediante publicación en el sitio web de la empresa www.golgiredaelli.it; el documento actualizado se publica y está disponible en el Laboratorio, donde es posible recoger una copia.

LA EMPRESA

Heredera de una tradición centenaria, la ASP "GOLGI-REDAELLI" es una empresa pública sin ánimo de lucro y constituye un centro de excelencia en la prestación de servicios asistenciales, sanitarios y de rehabilitación dirigidos especialmente a las personas mayores no autosuficientes y a riesgo de pérdida de autonomía.

Sus estructuras ("P. Redaelli" Instituto Geriátrico de Milán, Instituto Geriátrico "P. Redaelli" de Vimodrone, Instituto Geriátrico "C. Golgi" de Abbiategrasso) intervienen allí donde y cuando la familia y/u otros servicios locales no son más capaces de responder a las necesidades de las personas mayores ofreciendo servicios residenciales, semirresidenciales, ambulatorios y domiciliarios de carácter sanitario y de rehabilitación, así como intervenciones asistenciales innovadoras dirigidas a usuarios con necesidades específicas dictadas por situaciones patológicas particulares (enfermos de Alzheimer, pacientes terminales enfermos, personas en estado vegetativo permanente).

El Gerente General tiene la representación legal de la Compañía.

EL LABORATORIO CLÍNICO

El servicio está acreditado ante la DGR n. VII/4986 de 08.06.2001.

UBICACIÓN

El Laboratorio está operativo para todos los institutos de la Compañía y para usuarios externos. También puede funcionar en régimen de convenio para otras estructuras socio-sanitarias.

Está ubicado en el sótano de la oficina de Milán en via B. D'Alviano, 78. Los puntos de retiro están ubicados en la "P. Redaelli" de Milán, el Instituto "P. Redaelli" de Vimodrone y el "C. Golgi" en Abbiategrasso.

MISIÓN

La misión del Laboratorio consiste en la prestación de servicios de laboratorio destinados a la protección y promoción de la salud, prevención, diagnóstico, evaluación del curso de la enfermedad, seguimiento de la terapia e investigación en los mismos campos. Los servicios prestados deben cumplir con los criterios de integridad, exactitud y seguridad para el Usuario y el Operador.

ACTIVIDAD

La actividad que brinda el Laboratorio está dirigida a usuarios externos ambulatorios, usuarios hospitalizados en todas las oficinas de la empresa y empleados de la organización (estos últimos limitados a investigaciones solicitadas por médicos competentes por cuenta del empleador) con solicitud de desempeño del laboratorio, y usuarios y pacientes en cualquier otro centro externo afiliado, a través de:

Control de procesos analíticos. Todos los procesos de ejecución de análisis se llevan a cabo en condiciones controladas, estandarizadas y planificadas en base a procedimientos internos que garantizan la correcta identificación de las muestras, la confiabilidad de los datos analíticos

mediante la ejecución de controles de calidad y la verificación constante de las condiciones. funcionamiento del equipo.

Nivel de servicio. Se proporciona el mismo nivel de servicio a todos los usuarios y el personal del laboratorio garantiza un comportamiento objetivo e imparcial para todos, que trabaja de forma sinérgica para garantizar la eficiencia y eficacia de los servicios prestados a los usuarios.

Cumplimiento de las especificaciones del servicio. El Laboratorio ha puesto en marcha un Sistema de Gestión de la Calidad que prevé el registro y tramitación periódica de las no conformidades y reclamaciones con el fin de eliminar las causas principales con el fin de mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido .

Para satisfacer mejor las necesidades de los clientes, el Laboratorio realiza actividades de asistencia tanto antes de la prestación del servicio como en la fase posterior.

Para consultas clínicas o técnicas, el personal titulado del Laboratorio está disponible para cualquier aclaración o asesoramiento en horario de 8.00 a 16.00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN A LOS USUARIOS

Es posible obtener información sobre los servicios ofrecidos, las formas de acceso a las instalaciones individuales, los tiempos de entrega del informe y otra información consultando:

Puntos de información	Teléfono	Horas
Secretaría de laboratorio	0241315260	De lunes a viernes 9:00-12:30 y 14:00-16:00
TAZA	0241315374	De lunes a viernes 9:00-12:30 y 14:00-16:00
Punto de Retiro-Milán	0241315269	De lunes a viernes 08.00-12.30 y 14.00-16.00
Punto de Retiro-Abbiategrosso	0294852256 0294852247	De lunes a viernes 08.00 – 16.00
Punto de muestreo-Vimodrone	0225032249 0225032253	De lunes a viernes 08.00-14.30

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA RECOLECCIÓN

Para la realización de algunas pruebas y/o la recolección de orina, heces u otros materiales, se requieren métodos particulares de recolección y/o transporte. Éstos se describen en uno o más anexos que se entregan gratuitamente al Usuario externo con unos contenedores especiales en el momento de la aceptación administrativa.

En todos los casos se aplican las siguientes indicaciones generales:

Aunque no es estrictamente necesario para todas las determinaciones de química sanguínea, se prescribe un ayuno de al menos 8 horas y no más de 12 horas. Se permite la ingesta de una modesta cantidad de agua (1-2 vasos);

La composición de la comida que precede al ayuno debe ser la habitual, sin excesos pero también sin restricciones particulares;

No se debe realizar actividad física intensa en los tres días anteriores a la muestra de sangre.

MÉTODOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

HORARIO DE APERTURA

El Laboratorio está abierto de lunes a viernes de 8.00 a 12.30 y de 1.30 a 16.00 horas.

El acceso a los puntos de muestreo se facilita mediante un sistema de señalización presente en el hall de entrada de las oficinas del Instituto.

ASIENTOS

La recepción administrativa y el muestreo de sangre/entrega de material biológico se realizan en los puntos de muestreo de los distintos lugares de trabajo en los horarios que se indican a continuación:

- **Punto de recogida en Milán**
 - de lunes a viernes de 7.30 a 11.00 sin reserva
 - por la tarde (por ejemplo, glucemia posprandial, dosis de hormonas) con reserva al n.º 02-41315269-274;
 - recogidas a domicilio con reserva al n.º 02/41315268-269.
- **Punto de muestreo de Vimodrone**
 - de lunes a viernes de 7.30 a 9.30 sin reserva
- **Punto de muestreo de Abbiategrasso**
 - de lunes a viernes de 8.00 a 9.30 sin reserva

ACEPTACIÓN

El Usuario deberá presentarse en los Puntos de Recogida con la solicitud del médico tratante, la tarjeta del SSN y cualquier tarjeta de exención de billete. Los usuarios no exentos están obligados a pagar por los servicios hasta un importe de 36 euros. Los usuarios exentos por patología o ingresos no están obligados a abonar ningún pago.

El personal recoge la documentación, procede a la aceptación en base a la solicitud presentada y, tras finalizar el proceso administrativo, coloca al usuario en la sala de espera a la espera de la llamada.

RETIROS

La muestra de sangre la realiza personal médico o de enfermería .

INFORMES (usuario externo)

Los informes de análisis, firmados digitalmente, pueden ser consultados en línea por todos los usuarios en la Historia Clínica Electrónica, establecida para todos los ciudadanos asistidos, de conformidad con la legislación vigente, en la Región de Lombardía.

Los informes en papel podrán recogerse, si así se solicita, de lunes a viernes en los distintos lugares de trabajo en los lugares y horarios que se indican a continuación:

Instituto Redaelli de Milán

Los informes de análisis están disponibles en un plazo de dos días laborables (excepto los análisis especialmente complejos, cuya disponibilidad se comunica en el momento de la aceptación).

La recogida de informes es posible de lunes a viernes de 11.00 a 12.30 horas y de 14.00 a 15.30 horas en el punto de muestreo.

Instituto Redaelli de Vimodrone

Los informes de análisis están disponibles en un plazo de tres días laborables (excepto los análisis especialmente complejos, cuya disponibilidad se comunica en el momento de la aceptación).

La recogida de informes es posible de lunes a viernes de 8.00 a 19.00 horas en la recepción del Instituto.

Instituto Golgi de Abbiategrasso

Los informes de análisis están disponibles en un plazo de tres días laborables (excepto los análisis especialmente complejos, cuya disponibilidad se comunica en el momento de la aceptación).

Algunos análisis requieren, por razones técnicas, tiempos más prolongados; si es necesario emitir el informe antes de la fecha de su finalización, se imprime un informe parcial donde se indica "prueba en curso" junto al análisis a completar. La comunicación de resultados gravemente patológicos y/o que requieran intervención urgente (valores y análisis incluidos en la lista AL/04SPF/01) se realizará según el procedimiento solicitado por el propio paciente.

El informe se entrega únicamente al propietario o a otra persona siempre que tenga el recibo del billete y la delegación para cumplir con las normas de Privacidad dictadas por el Reglamento UE 2016/679 (GDPR) .

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

REALIZACIÓN DEL ANÁLISIS

La calidad de la fase analítica está garantizada por:

- a. Cumplimiento de los operadores de procedimientos e instrucciones de trabajo documentados;
- b. Habilidades del personal basadas en un sistema de desarrollo profesional continuo;
- c. trazabilidad de la muestra en todas las etapas del proceso;
- d. precisión de las pruebas garantizada por la calibración sistemática de los instrumentos y las intervenciones de mantenimiento programadas;
- e. uso de controles de calidad internos y externos, de forma obligatoria y/o voluntaria, que permitan verificar la reproducibilidad del resultado de la prueba y comparar el método utilizado con otras estructuras de referencia

CARACTERÍSTICAS DEL INFORME

El informe contiene: datos personales del Usuario, número de aceptación, descripción del Departamento/Institución al que pertenece, firma del Responsable del Laboratorio o delegados, los valores de referencia relativos a los análisis realizados, específicos para la analítica métodos utilizados y, si es necesario, de la edad y sexo del Usuario.

Para facilitar la lectura, los valores de análisis fuera del rango de referencia van acompañados de una flecha que apunta hacia arriba o hacia abajo.

CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

El personal del laboratorio está obligado a guardar secreto profesional sobre los datos analíticos y la información de los usuarios en general. La elusión de esta norma es punible legalmente y puede dar lugar a procedimientos disciplinarios.

CONSERVACIÓN DE INFORMES

Todos los resultados de los análisis realizados se mantienen archivados en el sistema de gestión informática del Laboratorio durante un periodo de 5 años (de acuerdo con lo establecido en el Titular Regional de Residuos/Límite Máximo vigente)

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Sector	Instrumento (estación de trabajo)	Responsable	Operadores	Director de Servicio	
BIOQUÍMICA CLÍNICA	Analizadores de bioquímica clínica	Biólogo con especialización en bioquímica clínica o similar	>/=2 técnicos	Director Médico con especialización (todos los sectores)	
	análisis de orina				
	FE				
	Nefelometría				
Análisis de gases					
HEMATOLOGÍA	Hematología	Biólogo	>/=1 técnico	Director Médico con especialización (todos los sectores)	
	Coagulación				
	Inmunoematología				
MICROBIOLOGÍA	Microbiología	Biólogo con especialización en microbiología o similar	>/=2 técnicos		Director Médico con especialización (todos los sectores)
	Serología				
	inmunoquímica				
TAZA			3 administrativo	Director Médico con especialización (todos los sectores)	
SECRETARÍA			2 administrativo		

Para cada operador individual, está disponible un CV personal que contiene experiencias laborales y de formación previas y un plan de formación actualizado anualmente.

Para garantizar la adecuada profesionalidad, todo el personal del Laboratorio se somete a una continua actualización técnico-científica y se prevén planes de actualización específicos en función de los objetivos identificados por el Responsable.

HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN

- CÓDIGO DE ÉTICA :

Adoptado junto con el Modelo de Organización y Control de conformidad con las indicaciones de la Región de Lombardía y la legislación en materia de Administración Pública, informa los valores y compromisos hacia las personas y organizaciones con las que la Empresa colabora o a las que ofrece sus servicios: Todos aquellos que trabajan en nombre de la Empresa están obligados a basar su trabajo en los valores expresados en el documento y a construir relaciones basadas en la colaboración y el respeto. Las disposiciones de las mismas constituyen parte integrante de las relaciones que se establezcan con la Sociedad y desarrollan sus efectos hasta su finalización.

- Oficina de Relaciones Públicas (URP .):

está a disposición de los usuarios y de cualquier persona interesada en mejorar la calidad de los servicios.

Garantiza información, acogida, protección y participación.

Facilita el acceso a través de información sobre las actividades y servicios que presta el Instituto.

Recoge y gestiona sugerencias y observaciones, elogios, quejas e informes según los métodos utilizados por la Empresa: la información y los formularios adecuados se publican en la sección correspondiente del sitio web de la empresa y están disponibles en el Instituto.

La respuesta a las solicitudes formales (incluso en el caso de resolución directa del problema) se proporciona a más tardar 30 días después de la recepción de la misma.

La organización, fines y funciones de la URP, así como los métodos de presentación, investigación y tramitación de las solicitudes se regulan en el “Normas de Organización y Contabilidad” publicada en la página web de la empresa y disponible en el Instituto.

El Director Operativo de los Institutos es responsable de la URP de los distintos lugares de trabajo; La coordinación de las actividades de las oficinas URP de los Institutos la realiza el Director de Comunicación, Urp y Marketing de la UOC.

- Calificación de satisfacción:

La evaluación del grado de satisfacción de los huéspedes y sus familiares/cuidadores se realiza principalmente mediante la cumplimentación del cuestionario de satisfacción propuesto con el fin de resaltar los puntos críticos y fuertes de la calidad del servicio ofrecido. El cuestionario se administra al menos una vez al año. Se garantiza el análisis de datos y la consideración de las cuestiones críticas que surjan, así como la devolución y publicidad de los resultados.

- Protección de la privacidad

(REGLAMENTO UE 2016/679 – RGPD y Decreto Legislativo 196/2003 Y SMI):

La Sociedad aplica las disposiciones establecidas por la legislación europea y nacional vigente, tal y como se desarrollan en los documentos y normativas corporativas disponibles en la página web institucional.

Amplia información se divulga al obtener el consentimiento para el tratamiento de datos personales, sensibles y judiciales.

ADJUNTOS

1. valores que deben ser reportados con informe provisional o urgente (AL/04SPF/01)

2. formulario para reportar a la Oficina de Relaciones Públicas
3. cuestionario de satisfacción del servicio