



ANALISI E RICERCHE CLINICHE

SOMMARIO:

- PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- SEZIONE PRIMA

- Presentazione della struttura e principi fondamentali

- SEZIONE SECONDA

- Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

- SEZIONE TERZA

- Standard di qualità, impegni e programmi

- SEZIONE QUARTA

- Meccanismi di tutela e di verifica

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Decreto-legge 15 maggio 1995, n. 163, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi"; in particolare per il settore sanitario con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65) è stato definito lo "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

La Carta dei Servizi è un patto formalizzato tra la struttura sanitaria e i cittadini. I contenuti di questo patto sono le informazioni ai cittadini-utenti sui servizi forniti, gli standard di qualità offerti e le modalità di tutela e di partecipazione dei cittadini. Questo patto non è solo utile per i cittadini ma anche per le strutture sanitarie, che si trovano a disporre di nuovi stimoli e riferimenti per migliorare i propri servizi e il proprio funzionamento a partire dalle esigenze dell'utenza.

La Carta dei Servizi costituisce, quindi, uno strumento organizzativo attraverso il quale i cittadini possono dialogare con la struttura sanitaria.

L'A.R.C. srl. ritiene fondamentale l'utilizzo del presente documento quale strumento di miglioramento del servizio offerto e si augura rappresenti per i propri clienti/utenti non solo un documento informativo ma un mezzo di comunicazione efficace.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

A.R.C., Analisi e Ricerche Cliniche, è una società a responsabilità limitata (srl) che gestisce un LABORATORIO di ANALISI CLINICHE e SERVIZI DIAGNOSTICI correlati che opera dal 1977.

Il Laboratorio è convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) Dal 1992 si occupa anche di Medicina del Lavoro con controlli diagnostici sui lavoratori e di consulenza alle aziende anche nel campo ambientale e della sicurezza.

Dal 1 gennaio 2014 il laboratorio A.R.C. è entrato a far parte della Rete di Laboratori denominata UNIONLAB Veneto.

AUTORIZZAZIONI

Laboratorio di Analisi Cliniche (classe e cod. B10)

(aut. del Comune di Venezia n.489619 del 2009)

Centro Prelievi di Favaro Veneto

(aut. del Comune di Venezia n.514066 del 2009)

Accreditamento istituzionale

Del. Giunta Reg. Veneto n. 2670 del 30.12.2013

DIREZIONE

DIREZIONE AMMINISTRATIVA:

Amministratore unico:

dr. Renato Favero

Responsabile amministrazione:

Maristella Minchio

DIREZIONE SANITARIA:

Direttore responsabile del Laboratorio:

dr. Renato Favero (Biologo)

Responsabile attività mediche:

dr. Valentino Fontebasso (Medico)

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

Il servizio offerto da A.R.C. srl è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole poste da A.R.C srl riguardanti i rapporti con gli stessi utenti e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione viene compiuta per motivi riguardanti età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità. In particolare A.R.C. srl adotta per i portatori di handicap tutte le iniziative per consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

IMPARZIALITA'

A.R.C. srl si impegna ad assicurare un comportamento del personale che opera nella Struttura fondato su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITA'

A tutti i cittadini è garantita la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

PARTECIPAZIONE

A.R.C. srl garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. In particolare i cittadini-utenti possono verbalmente o per iscritto esporre le osservazioni e i reclami agli operatori responsabili del servizio.

Inoltre L'A.R.C. srl al fine di acquisire elementi di valutazione sulla qualità del servizio, distribuisce, all'interno della struttura, un questionario per la rilevazione della soddisfazione del cliente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

A.R.C. srl ha come obiettivo l'efficacia e l'efficienza dei servizi. Questo significa che l'intera organizzazione è finalizzata alla prestazione di un servizio il più funzionale possibile alle esigenze degli utenti per garantire una reale efficacia delle prestazioni.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED UBICAZIONE:

SEDE CENTRALE

Via Antonio da Mestre 19
30174 MESTRE-VE

tel.041/959823 fax 041/959611

CENTRO PRELIEVI

Via Monte Cervino 19
30170 FAVARO Veneto -VE

tel.041/632578

Il Laboratorio ARC è situato nella zona centrale di Mestre al 2° piano del Condominio Donatello, a livello degli immobili direzionali, con ingresso dalla Scala D al n° 4.

Autobus: n. 2 – 15 - 1 con fermata "Via Circonvallazione".

Auto: dall'accesso di Via Einaudi attraverso il ponte sul Marzenego. Parcheggio a tempo attorno all'edificio. Parcheggio sotterraneo AVM di Piazzale Candiani a 50 mt. dall'edificio (a pagamento).

A piedi: direttamente da Piazza Ferretto (zona pedonale) attraverso Galleria Barcella o dalla zona pedonale che parte dall'entrata dell'ex Ospedale Civile Umberto I° (Via Antonio da Mestre)

Accessibilità Disabili: L'accesso al piano stradale è consentito dall'uso di un ascensore dedicato (chiedere in Segreteria per l'accesso). E' presente un servizio igienico per disabili.

Il Centro Prelievi è situato nel quartiere Euroresidence, alle porte di FAVARO, a 100 metri dalla tangenziale est, al piano terra con accesso diretto dal piano stradale, nel "Palazzo Venezia".

Autobus: n.4 - 4 barrato - 14 con fermata Euroresidence

Tram: Fermata Cervino

Auto: dalla tangenziale Est (via Martiri della Libertà), prendere Via S.Donà con direzione Favaro, imboccare a sinistra la prima via (Via Monte Cervino). Ampio parcheggio libero di fronte al Centro Prelievi.

Accessibilità Disabili: accesso diretto dal piano stradale

arcsrl@arc-laban.it
www.arc-laban.it

SERVIZI FORNITI E MODALITA' DI ACCESSO

MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni presso l'A.R.C. srl possono essere richieste privatamente o con assistenza tramite il Sistema Sanitario Nazionale (S.S.N.).

Sono in atto convenzioni con altri Enti come UNISALUTE, PREVIMEDICAL, AIED...

Per Analisi di Laboratorio, A.R.C. srl è convenzionato con il S.S.N. e quindi il pagamento delle prestazioni richieste dal Medico curante su Ricettario regionale (impegnativa) è regolato da apposite norme valide in tutti i **Centri pubblici e privati convenzionati** (riportati sulla tabella sottostante)

Sono tuttavia esentati dal pagamento del Ticket (vedi Tabella seguente) le persone che sono state dichiarate esenti per età, patologia o situazione economico-lavorativa ecc. e la cui condizione venga riportata nell'impegnativa dal Medico curante. E' possibile anche una situazione di esenzione parziale.

- Ogni impegnativa non può contenere più di 8 esami.
- Tutti gli esami convenzionati hanno una tariffa riportata nel Nomenclatore Tariffario Regionale.
- Se non esente il paziente paga direttamente l'ammontare degli esami fino alla somma di 36,15 € per impegnativa (Ticket) più 10,00 € di quota fissa.
- Esistono alcuni esami non convenzionati che il paziente paga direttamente.

PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Normativa di riferimento art.1 Legge n° .724 del 23.12.1994 (Legge 448/98 art.68)

ESENTI

Pensionati al minimo di età superiore ai 60 anni e disoccupati (con reddito annuo familiare complessivo inferiore a 8263,31 €, 11362,05 € con coniuge e 516,46 € in più per ogni figlio a carico)

Bambini fino a 6 anni e pazienti oltre 65 anni con reddito familiare annuo complessivo inferiore a 36151,98 €

Donne in gravidanza: A seconda dell'epoca gestazionale e per esami stabiliti dalla Normativa di riferimento

Pazienti con patologia particolare ed invalidi parziali (Invalidi per servizio cat. 6-8, invalidi per lavoro con invalidità inferiori a 2/3, infortunati INAIL): ESENTI (solo per le prestazioni correlate alla patologia o invalidità)

Invalidi di guerra titolari di pensione diretta vitalizia, Invalidi servizio per cat. 1, Invalidi del lavoro cat. 1, Invalidi civili al 100% : ESENTI

Pensionati sociali, portatori di patologie neoplastiche maligne ed altri invalidi con esenzione generale (Invalidi per servizio cat. 2-5, invalidi civili e per lavoro con invalidità dal 67 al 99%, non vedenti parziali e non udenti): ESENTI

A PAGAMENTO

Pazienti tra i 6 e i 65 anni : Pagano gli esami effettuati secondo il Tariffario Regionale fino a € 36,15 a impegnativa + € 10,00 di quota fissa.

Per alcuni esami, le visite specialistiche, le ecografie e il prelievo e analisi di villi coriali / amniocentesi non esiste convenzione con il S.S.N.

PRENOTAZIONE:

Il prelievo o la consegna di materiale biologico, se eseguito in regime privatistico, NON ha bisogno normalmente di alcuna prenotazione.

Per esami sul Liquido seminale, mappe cromosomiche, ricerche di biologia molecolare e genetiche ed altri pochi esami molto particolari, si richiede la prenotazione.

Gli esami eseguiti in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regionale (ricetta rossa) hanno bisogno di prenotazione a causa della limitazione del budget assegnato ad ogni struttura accreditata.

La **PRENOTAZIONE** può anche essere telefonica presso la Segreteria della sede di Mestre **tel.041/959823**

dal lunedì al venerdì:

10.00 – 12.30

15.00 – 18.30

Sabato

10.00 – 12.00

ANALISI :

- ANALISI CHIMICO – CLINICHE
- ANALISI INFETTIVOLOGICHE / SIEROLOGICHE
- ANALISI BATTERIOLOGICHE /MICROBIOLOGICHE
- ANALISI ORMONALI
- ANALISI di BIOLOGIA MOLECOLARE
- RICERCA DI MARKERS TUMORALI
- RICERCHE GENETICHE (test di paternità, ecc..)
- TEST GENETICI (predisposizione ereditaria a patologie varie)

INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI DI LABORATORIO

ESAMI	MODALITA' DI PRELIEVO/ RACCOLTA	PRENOTAZIONE	TEMPO RISPOSTA	CONVENZIONE	GG. ACCETTAZIONE
ESAMI DI CHIMICA / CLINICA (GLICEMIA, COLESTEROLO BILIRUBINA, SODIO, URINE,...)	PRELIEVO A DIGIUNO DA 10-12 ORE. EVITARE FARMACI SALTUARI. AVVERTIRE FARMACI ABITUDINARI.	NO	1 - 2 GG	SI	LUN+ SAB
ANALISI BATTERIOLOGICHE / MICROBIOLOGICHE (TAMP.FARINGEO, T.VAGINALE...)	EVITARE TERAPIA ANTIBIOTICA CONCOMITANTE	NO	3 - 6 GG	SI	LUN+ VEN
ANALISI INFETTIVOLOGICHE/ SIEROLOGICHE (AC.ANTI-TOXOPLASMA..)	PRELIEVO A DIGIUNO DA 4-5 ORE.	NO	1 - 2 GG	SI	LUN+ SAB
ANALISI ORMONALI (T3-T4-TSH...)	RELIEVO A DIGIUNO DA 4-5 ORE.	NO	1 - 2 GG	SI	LUN+ SAB
ANALISI di BIOLOGIA MOLECOLARE (ricerca antigeni virali..)	PRELIEVO A DIGIUNO DA 4-5 ORE.	NO	8 - 10 GG	SI	LUN+ SAB
RICERCA DI MARKERS TUMORALI (CEA,AFP,..)	PRELIEVO A DIGIUNO DA 4-5 ORE.	NO	2 - 3 GG	SI	LUN+ SAB
RICERCHE GENETICHE / CROMOSOMICHE (CARIOTIPO,FIBROSI C...)	PRELIEVO A DIGIUNO DA 4-5 ORE.	NO	10 - 14 GG	in parte	LUN+ GIO



PRELIEVO DEL SANGUE



- Prima del prelievo di sangue è in generale prescritto il digiuno (8-10 ore).
- Per i neonati può essere sufficiente il digiuno di 3-4 ore.
- Se il soggetto durante tale periodo dovesse avvertire la sensazione di sete, può assumere 1-2 bicchieri di acqua.



- Durante il digiuno devono essere evitati il fumo e l'assunzione di bevande alcoliche.



- Farmaci: chiedere al Medico Curante se l'assunzione di farmaci può essere sospesa. Avvertire comunque all'atto del prelievo dell'eventuale assunzione di medicinali.



- La composizione del pasto che precede il digiuno deve essere quella abituale, evitando sia gli eccessi che le restrizioni.



- Durante il tragitto per raggiungere il laboratorio di analisi il soggetto non deve effettuare sforzi fisici intensi con sudorazione.



- Durante il periodo di attesa dal momento del ritiro del numero progressivo di accesso fino al momento del prelievo, il paziente deve rimanere il più possibile seduto e deve assolutamente evitare il fumo.

Per esami rari o con modalità di raccolta particolari, si consiglia di fare riferimento al Servizio Accettazione del Laboratorio di Analisi o al proprio Medico Curante.



RACCOLTA CAMPIONI BIOLOGICI



URINE

ESAME DELLE URINE COMPLETO

Portare un campione delle prime urine del mattino, salvo diversa indicazione del Medico Curante. Il campione va raccolto scartando il primo getto. È preferibile utilizzare appositi contenitori monouso in vendita presso le farmacie, oppure forniti direttamente dal laboratorio. Il campione di urina, se non portato da casa, può essere raccolto, utilizzando contenitori forniti dal personale dell'Accettazione, presso i servizi igienici adiacenti alla sala di attesa del laboratorio di Analisi.

URINOCOLTURA

L'urina va raccolta in un contenitore sterile che potrà essere ritirato presso il laboratorio o acquistato in farmacia. È consigliabile effettuare la prova con la prima urina del mattino, seguendo questo procedimento:

- lavare e sciacquare accuratamente gli organi genitali
- scartare il primo getto di urina che

serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie

- raccogliere l'urina seguente direttamente nel contenitore facendo attenzione a non toccarlo nelle parti interne

- scartare l'ultimo getto di urina

- richiudere il contenitore e portarlo subito al laboratorio

Terapie antibiotiche o

chemioterapiche possono interferire sull'esito dell'esame e quindi è bene quantomeno avvertire al momento dell'accettazione.

RACCOLTA DELLE URINE DELLE 24 ORE

Si devono osservare le seguenti procedure:

- eliminare l'urina della prima minzione del mattino del primo giorno
- raccogliere tutta l'urina emessa durante la giornata, compresa quella della notte e quella della prima minzione del secondo giorno.

L'urina va raccolta in appositi contenitori di plastica in vendita presso le farmacie, oppure forniti dal laboratorio.

In alternativa, per non sobbarcarsi il trasporto di contenitori voluminosi si può, dopo aver mescolato bene le urine raccolte, riempire una provetta, riportando chiaramente il periodo di raccolta e la quantità (es. 1,2 litri/24ore).

In caso di raccolta delle 24 ore, è consigliabile comunque rivolgersi previamente al personale del laboratorio che provvederà a fornire le indicazioni necessarie per particolari determinazioni.

CITOLOGIA URINARIA

Raccogliere le seconde urine del mattino dopo aver accuratamente lavato ed asciugato gli organi genitali. Le urine devono essere raccolte direttamente nell'apposito contenitore disponibile presso il laboratorio.

Il campione deve essere consegnato al laboratorio entro 3 ore dalla raccolta. È consigliabile assumere almeno un litro d'acqua il giorno precedente l'esame.

- Per la determinazione delle attività di enzimi urinari (es: amilasi), si utilizzano campioni estemporanei di urine del mattino raccolti in maniera analoga a quanto descritto per l'esame di urine standard.



FECI

COPROCOLTURA

Le feci vanno raccolte in appositi contenitori forniti dal laboratorio o in vendita presso le farmacie. È consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora questo non fosse possibile possono essere consegnate feci del giorno prima conservate in frigorifero.

- Ricerca del sangue occulto

Le feci vanno raccolte nell'apposito contenitore in vendita presso le farmacie o fornito dal laboratorio. Nella ricerca immunologica

(specificare all'Accettazione) non è

necessario seguire una dieta priva di carne. Se viene richiesta la ricerca su campioni raccolti in giorni diversi (ad esempio tre giorni), i campioni possono essere raccolti in recipienti datati separati, momentaneamente conservati in frigorifero fino al completamento della raccolta e portati tutti assieme al Laboratorio.

ESAME DELLE FECI COMPLETO

RICERCA PARASSITI E LORO UOVA NELLE FECI

Il campione deve essere raccolto e portato al Laboratorio entro tre ore.

Va anche evidenziato che:

solo nel caso ci sia il sospetto clinico di un'amebiasi intestinale può essere consigliato l'uso di un lassativo ma, in tal caso, il campione da esaminare deve essere portato immediatamente al laboratorio di analisi.

- per la ricerca degli "ossiuri" (Scotch - test) occorre tenere presente che mentre gli ossiuri piccoli e bianchi sono ben visibili ad occhio nudo, le loro uova non si ritrovano nelle feci, poiché la femmina esce dall'orifizio anale durante il sonno, per deporre le uova all'esterno. Per questa ricerca il laboratorio fornisce il materiale necessario per la corretta esecuzione. Il test prevede l'uso di un pezzo di nastro adesivo trasparente passato sull'orifizio anale dopo la notte; poi sarà attaccato direttamente su un apposito vetrino fornito dal laboratorio.



ESPETTORATO

Il soggetto, dopo appropriati colpi di tosse, deve raccogliere il materiale tracheo-bronchiale e non quello salivare in apposito contenitore sterile in vendita in farmacia o disponibile presso il laboratorio.



LIQUIDO SEMINALE

Dopo un periodo di astinenza dai rapporti sessuali non inferiore a 3 e preferibilmente non superiore a 7 giorni, raccogliere il campione di sperma direttamente in un contenitore sterile, dopo accurata igiene dei genitali; consegnare immediatamente al laboratorio, mai comunque oltre i 60 minuti. Evitare l'esposizione del campione a temperature inferiori a 20° o superiori a 36°.



ESAMI BATTERIOLOGICI in genere.

Il soggetto, non deve assumere antibiotici i 5 giorni antecedenti l'esame e non praticare cure farmacologiche locali. Nel caso avvertire all'atto dell'accettazione.



CITOLOGIA GINECOLOGICA

• Colpocitologia (pap-test):

L'esame va eseguito preferibilmente tra il 11° ed il 18° giorno del ciclo mestruale. Nei tre giorni precedenti l'esame, sospendere eventuali lavande interne. Si consiglia l'astensione dai rapporti sessuali nelle 24-48 ore precedenti il prelievo.

• Citologia endometriale:

È consigliabile effettuare il prelievo dall'11° al 15° giorno dall'inizio delle mestruazioni.



VARIE

CURVE DA CARICO ORALE DI GLUCOSIO:

Contattare la Segreteria

TEST GENETICI:

In genere non necessitano di condizioni particolari.

Per il Test di Paternità : contattare la Segreteria.



ACCETTAZIONE

All'arrivo nella struttura l'Utente deve ritirare il numero che assegna la precedenza. Seguendo l'ordine, verrà poi invitato al banco della segreteria per l'espletamento delle operazioni di accettazione compreso l'eventuale pagamento del Ticket. Seguirà l'espletamento della prestazione.

Il prelievo o la consegna di materiale biologico, se eseguito in regime privatistico, NON ha bisogno normalmente di alcuna prenotazione.

Per esami sul Liquido seminale, mappe cromosomiche, ricerche di biologia molecolare e genetiche ed altri pochi esami molto particolari, si richiede la prenotazione.

Gli esami eseguiti in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regionale (ricetta rossa) hanno bisogno di prenotazione a causa della limitazione del budget assegnato ad ogni struttura accreditata.

PRELIEVI E CONSEGNA DI CAMPIONI BIOLOGICI

Orari sede di Mestre:

lunedì, martedì, venerdì e sabato dalle 7.45 alle 10.00 (escluso il sabato per esami batteriologici)

mercoledì e giovedì dalle 7.15 alle 10.00

Orari sede di Favaro Veneto:

dal lunedì al sabato dalle 7.45 alle 9.30 (escluso il sabato per esami batteriologici)



PRELIEVI A DOMICILIO

Si richiede la prenotazione (anche telefonica). Il servizio viene normalmente erogato il giorno successivo. Il prelievo domiciliare è effettuato da personale qualificato dalle ore 7.00 alle ore 9.00. Il servizio è a pagamento (informazioni presso la segreteria).



REFERTAZIONE

I referti vengono normalmente consegnati dalle ore 10:00 alle 11:00 e dalle ore 17.00 alle 18:00 dal Lunedì al Venerdì. Il Sabato dalle ore 10:00 alle 11:00. Il giorno dal quale si può ritirare il referto viene comunicato al momento dell'Accettazione. In particolari situazioni di urgenza potrà essere richiesto il ritiro anche in altre fasce orarie. I referti possono essere ritirati anche da altra persona : questi dovrà esibire la delega

firmata dal paziente posta in calce alla ricevuta e un documento valido suo e dell'interessato. Su richiesta, i referti possono anche essere spediti a domicilio o inviati tramite posta elettronica (e-mail) o essere **scaricati dal sito on-line.**

Personale laureato è a disposizione dei pazienti dalle ore 10:00 alle ore 12:00 (tranne il Sabato) per qualsiasi chiarimento sulla refertazione (l'interpretazione del dato è comunque prerogativa esclusiva del Medico curante).
Il tempo complessivo costituito dai tempi di prelievo - esecuzione degli esami, refertazione e consegna del referto, può essere orientativamente sintetizzato come lo schema qui sotto:

Tipologia di Analisi	GG. referto
ANALISI CHIMICO – CLINICHE	0-1
ANALISI INFETTIVOLOGICHE / SIEROLOGICHE	2-3
ANALISI BATTERIOLOGICHE / MICROBIOLOGICHE	3-4
ANALISI ORMONALI	1-2
ANALISI di BIOLOGIA MOLECOLARE	3-6
RICERCA DI MARKERS TUMORALI	2-3
RICERCHE CROMOSOMICHE	12-18
TEST GENETICI	8-12

Orario consegna referti:

Sede di Mestre:
dal Lunedì al Sabato:
10.00 - 11.00
dal Lunedì al Venerdì:
17.00 - 18.00

Sede di Favaro Veneto:
dal Lunedì al Sabato:
9.00-10.00

Convenzioni

Servizio Sanitario Nazionale: l'utente usufruisce delle stesse tariffe e condizioni di pagamento vigenti nella struttura sanitaria pubblica e delle stesse esenzioni. Sono in atto convenzioni con altri Enti come UNISALUTE, PREVIMEDICAL, AIED... (informazioni presso la segreteria).

Modalità di pagamento

Presso entrambe le sedi è possibile il pagamento anche tramite Bancomat.

ESAMI STRUMENTALI

- ECOGRAFIE INTERNISTICHE E OSTETRICHE
- ECO – COLOR DOPPLER
- ELETTROCARDIOGRAMMI (Poliambulatorio ARC-STER)
- SONO-ISTEROSALPINGOGRAFIE (SHSG)

ESAME	MODALITÀ	PRENOTAZIONE	TEMPO DI RISPOSTA	CONVENZIONE	GG. ACCETTAZIONE
ECOGRAFIE INT. (FEGATO,PANCREAS,PELVI, TIROIDE,...)	A DIGIUNO PER LE ADDOMINALI	SI	IMMEDIATA	NO	SU APPUNT.
ECOGRAFIE OSTETRICHE	NESSUNA	SI	IMMEDIATA	NO	SU APPUNT.
ECOGRAFIE OSTETRICHE MORFOLOGICHE	NESSUNA	SI	IMMEDIATA	NO	SU APPUNT.
ECO-COLOR DOPPLER (ARTI INF./SUP. TRONCHI S.A...)	NESSUNA	SI	IMMEDIATA	NO	SU APPUNT.
ELLETTROCARDIOGRAMMA (ECG)	AVVERTIRE DI EVENTUALI TERAPIE FARMACOLOG. IN ATTO	NO	2-3-GG	NO	LUN. - SAB. 8.30 - 10.00
SONOISTEROSALPINGOGRAFIE (SHSG)	NESSUNA	SI	IMMEDIATA	NO	SU APPUNT.

PRENOTAZIONE:

La prenotazione può essere telefonica (tel **041-959823 / 041-959611**) o direttamente presso la segreteria della sede di Mestre in orario:
LUN.- VEN. 10.00-12.30 / 15.00-18.30
SAB. 10.00 – 12.00

REFERTAZIONE:

La consegna dei referti avviene immediatamente dopo l'esecuzione dell'ecografia o dell'eco-color doppler. Per l'elettrocardiogramma il tempo medio di attesa per la consegna del referto è di 2 giorni.

CONVENZIONI:

Non è in atto alcuna convenzione per le analisi strumentali soprariportate. Informiamo gli utenti con età compresa tra i 7 e i 64 anni che anche nella struttura pubblica/convenzionata pagherebbero comunque, se non esenti, un ticket di partecipazione alla spesa fino a 46,15 €. Convenzioni con Unisalute Previmedical.

MODALITÀ DI PAGAMENTO:

E' possibile il pagamento anche tramite Bancomat.



VISITE SPECIALISTICHE

(eseguite presso l'annesso Poliambulatorio ARC-STER)

- GINECOLOGIA - OSTETRICIA
- DERMATOLOGIA
- UROLOGIA
- CHIRURGIA PLASTICA
- ANGIOLOGIA
- CONSULENZE GENETICHE
- PNEUMOLOGIA

PRENOTAZIONE:

La prenotazione può essere telefonica (tel **041-959823 / 041-959611**)

o direttamente presso la segreteria della sede di Mestre in orario:

LUN.- VEN. 10.00-12.30 / 15.00-18.30

SAB. 10.00 – 12.00

CONVENZIONI:

Non è in atto alcuna convenzione.

MODALITÀ DI PAGAMENTO:

Al termine della visita.

NOTA : Questo servizio non rientra nel dominio del Sistema di Gestione della Qualità

TEST GENETICI PRE-NATALI

SA.FE. Test - Verify™ Prenatal Test è un test prenatale **NON INVASIVO**, che analizza il DNA fetale circolante nel sangue materno e valuta il rischio delle principali anomalie cromosomiche fetali relative ai cromosomi 21, 18, 13 e dei cromosomi sessuali X e Y.

È sufficiente un semplice PRELIEVO EMATICO della futura madre dal quale si analizza il DNA fetale libero.

È un test **NON INVASIVO** e quindi **SAFE (SICURO)** per la futura madre e per il feto: si azzerano gli eventuali rischi presenti nelle tradizionali tecniche invasive (amniocentesi e villocentesi).

SA.FE. Test ha un'attendibilità superiore al 99,95% nel rilevare la trisomia 21, la trisomia 18 e la trisomia 13, ha un'attendibilità pari al 95% nel rilevare la Monosomia X, con percentuali di falsi positivi inferiori allo **0,1%**.

LIMITI DEL TEST

Il test **NON** sostituisce esami diagnostici conclusivi come quelli di citogenetica invasiva (amniocentesi e villocentesi): il risultato del test **NON** può essere usato per interrompere una gravidanza o per modificare il percorso clinico di una gravidanza.

Questo test NON può verificare anomalie a carico di altri cromosomi oltre a quelli indagati e non è inoltre possibile diagnosticare riarrangiamenti cromosomici e mosaicismi fetali.

Il test non può escludere la presenza di tutte le anomalie cromosomiche fetali e quindi non può garantire completamente un feto sano.

L'Assicurazione SA.FE. Test
In caso di SA.FE. Test positivo si offre l'analisi citogenetica invasiva gratuitamente (escluso prelievo).



VILLOCENTESI

(biopsia dei villi coriali)

Il prelievo di villi coriali, o villocentesi, consiste nell'aspirazione di una piccola quantità di tessuto coriale (10-15 mg). Le cellule presenti nei villi coriali, la parte fetale della placenta, hanno la stessa origine embriologica del feto, e vengono esaminate dal punto di vista del corredo cromosomico.

La villocentesi è un esame che si effettua in regime ambulatoriale (non è necessario ricovero ospedaliero) tra la 10.a e la 12.a settimana di gravidanza. Dapprima si effettua un esame ecografico per evidenziare il battito cardiaco fetale, confermare l'epoca gestazionale attraverso alcune misurazioni del feto ed evidenziare una eventuale gravidanza gemellare. Sempre mediante l'ecografia si identifica posizione e spessore della placenta ed infine la sede in cui effettuare il prelievo. Dopo aver accuratamente disinfettato l'addome materno, si effettua il prelievo, sotto guida ecografica, mediante puntura con un ago attraverso la parete addominale materna fino a raggiungere la parete uterina e quindi il punto di massimo spessore della placenta. Attraverso un ago collegato al sistema di aspirazione si prelevano 10-15 mg di villi coriali che vengono raccolti in apposite provette sterili che vengono poi utilizzate dal laboratorio per effettuare l'analisi. Il prelievo è molto poco doloroso e non necessita di alcuna forma di analgesia. Dopo il prelievo viene controllata la regolarità del battito cardiaco fetale e la paziente viene dimessa senza

necessità di alcuna terapia. Solo in caso di Rh negativo della madre (avvertire all'atto della prenotazione), la paziente dovrà fare una iniezione di gamma-globuline per evitare la isoimmunizzazione. Dopo il prelievo viene generalmente consigliato un giorno di riposo e, successivamente, la donna può riprendere la propria attività. Il rischio di aborto derivante dall'esecuzione della villocentesi è stimato intorno al 2 %.

L'esame dei villi coriali serve ad accertare la normalità cromosomica fetale o, al contrario, identificare una eventuale patologia cromosomica.

L'esame viene proposto alle pazienti ad elevato rischio di anomalie cromosomiche quali:

- età materna superiore a 35 anni;
- aumentato rischio di patologia cromosomica in base alla valutazione ecografica della translucenza nucale;
- precedente figlio affetto da anomalia cromosomica;
- genitori portatori di alterazioni cromosomiche.

Oltre a questo (che è l'indicazione più comune), la villocentesi può essere utilizzata per lo studio del DNA nella diagnosi di malattie ereditarie legate ad un difetto di un gene: queste analisi vengono effettuate solo nel caso in cui esista un rischio specifico per una determinata malattia genetica (talassemia Alfa e Beta, emofilia A e B, fibrosi cistica ecc.).

L'esito dell'esame è disponibile in 8-10 giorni.

PRENOTAZIONE:

La prenotazione può essere telefonica (tel 041-959823 / 041-959611) o direttamente presso la segreteria della sede di Mestre in orario:
LUN.- VEN. 10.00-12.30 / 15.00-18.30
SAB. 10.00 – 12.00

Convenzioni:

Non è in atto alcuna convenzione con il S.S.N.



MEDICINA DEL LAVORO

ARC-MED è un settore di A.R.C. srl che si occupa di Medicina del Lavoro. Offre, da circa 10 anni e per un bacino di utenza aziendale che comprende la provincia di Venezia e quelle ad essa confinanti, una gamma di servizi completa nell'ambito della sicurezza, igiene e prevenzione nel posto di lavoro.

Il Responsabile Organizzativo è il dr. Sandro DAL FIORE, chimico, specialista in sicurezza industriale, che si avvale di un pool di liberi professionisti, specialisti nei vari settori interessati.

SERVIZI :

- ANALISI CHIMICO-CLINICHE
- ANALISI BIOTOSSICOLOGICHE
- ANALISI SOSTANZE PSICOTROPE (STUPEFACENTI-ALCOOL)
- DIAGNOSTICA STRUMENTALE (RADIOGRAFIE – ECOGRAFIE – ECG – AUDIOMETRIE – SPIROMETRIE,...)
- VISITE DI MEDICINA DEL LAVORO
- DESIGNAZIONE MEDICO COMPETENTE
- ADEMPIMENTI D.LGS. 81/2008 e ss.mm.
- INDAGINI AMBIENTALI
- ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PREVISTA DAL D.LGS. 81/2008 e ss.mm.
- ADEMPIMENTI MEDICI VARI

1. ANALISI CHIMICO-CLINICHE:

- Analisi riguardanti il dosaggio di metaboliti e cataboliti su sangue e urine con possibilità di prelievi in azienda.

2. ANALISI BIO-TOSSICOLOGICHE:

- Analisi riguardanti la presenza nei fluidi biologici di sostanze tossiconocive presenti nell'ambiente di lavoro.

3. ANALISI SOSTANZE STUPEFACENTI:

- Analisi in lavoratori addetti a mansioni che comportano particolari rischi per la sicurezza (secondo le indicazioni della Reg.Veneto del 6 Aprile 2009).

4. DIAGNOSTICA STRUMENTALE :

- Radiologia (anche in loco con mezzo mobile):

- Torace
 - Colonna cervicale
 - Colonna dorsale
 - Colonna lombo-sacrale
 - Piccole articolazioni (mano – piede)
- Ecotomografia Internistica
- Elettrocardiografia

5. VISITE SPECIALISTICHE :

- Cardiologia :

- Visita cardiologica
 - Elettrocardiogramma basale e da sforzo
 - Ecocolordoppler
- Pneumologia :
- Visita pneumologica
 - Spirometria con curva F/V e/o con b.d.

- Otorinolaringoiatria :

- Visita otorinolaringoiatrica
- Audiometria
- Audiometria con controllo otoscopico
- Audiometria in cabina silente
- Visita ORL con audiometria in cabina silente
- Impedenzometria

- Allergologia:
 - Visita allergologica con diagnostica in vivo (tests cutanei)
 - Diagnostica in vitro
- Dermatologia:
 - Visita dermatologica
- Oculistica:
 - Screening oculistico
 - Visita oculistica
- Ortopedia:
 - Visita ortopedica

DESIGNAZIONE MEDICO COMPETENTE:

Reperimento del medico specialista in Medicina del lavoro

ADEMPIMENTI D.LGS. 81/2008:

Consulenza e assistenza nella stesura del DOCUMENTO di valutazione rischi e successivi aggiornamenti e adeguamenti dello stesso con sopralluoghi.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PREVISTA DAL D.LGS. 81/2008 :

Corsi di formazione e informazione (corsi sulla rumorosità, rischio chimico, videoterminali, antincendio, di primo soccorso, ecc.)

INDAGINI AMBIENTALI :

Rumorosità ambientale (D.LGS. 81/2008)

Analisi chimico – fisiche ambientali

ADEMPIMENTI MEDICI VARI:

Vaccinazioni, ...

Per preventivi, informazioni, ecc.

rivolgersi alla segreteria in orario 8.00 – 12.00:

Direttore Organizzativo : Dr. Sandro Dal Fiore

NOTA : Questo servizio non rientra nel dominio del Sistema di Gestione della Qualità

Segreteria:

sig.a Sabrina (sabrina@arc-laban.it)

Amministrazione:

sig.a Maristella (maristella@arc-laban.it)

tel. 041-959823 fax 041-959611

arcsrl@arc-laban.it

STANDARD DI QUALITA'

IMPEGNI E PROGRAMMI

La A.R.C. srl è certificata per i settori di ANALISI CLINICHE e SERVIZI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 per garantire al Cittadino-Cliente una organizzazione di persone e mezzi capace di fornire un servizio corrispondente alle aspettative. L'adozione delle norme UNI EN ISO 9001:2008 richiede una costante attenzione al miglioramento continuo di tutte le attività direttamente o indirettamente connesse con la qualità dei servizi offerti al fine di garantire il rispetto di standard qualitativi. Qualità, efficienza ed efficacia dei servizi sono inoltre un dovere deontologico dei sanitari che operano nella struttura.

A tale proposito la A.R.C. srl ha definito un insieme di indicatori relativamente ai seguenti fattori di Qualità:

- tempi di prenotazione, attesa, refertazione;
- modalità di erogazione della prestazione;
- valutazione del servizio da parte degli utenti
- controllo della Qualità analitica interlaboratori

Il laboratorio di Analisi A.R.C. srl si sottopone al periodico CONTROLLO DI QUALITA' sull'accuratezza e precisione delle analisi svolte.

La ditta Randox invia ogni mese un

campione biologico anonimo per ogni settore analitico al Laboratorio affinché venga analizzato. I risultati vengono poi rimandati al Centro di Riferimento che li confronta con i dati teorici. Il Centro di Riferimento esprime quindi degli indici che indicano la precisione delle analisi effettuate. Nel 2013 il Laboratorio A.R.C. ha ottenuto certificazione di performances accettabile (SDI <2) per tutti gli analiti testati con un indice medio di 0,72.

L'A.R.C. srl si impegna al miglioramento delle prestazioni attraverso le seguenti azioni:

- Miglioramento dell'accoglienza dell'utente all'ingresso della struttura e suo orientamento dei servizi offerti
- Completezza delle informazioni sulle prestazioni erogate
- Aggiornamento tecnologico della sezione analisi biomolecolari e aggiornamento formativo del personale
- Allargamento della tipologia di indagini eseguibili anche tramite collaborazione di centri specializzati

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

RECLAMI

Il Direttore Responsabile della Struttura è il referente per eventuali reclami o segnalazioni di disservizi che possono essere segnalati anche tramite apposita "Scheda Reclamo Paziente" disponibile all'entrata del Centro. Il cliente-paziente una volta compilata la "Scheda Reclamo Paziente" potrà lasciarla nella apposita cassetta.

Al cliente-paziente verrà risposto per iscritto dal Direttore Responsabile entro 7 (*) giorni o comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia.

Il Direttore Responsabile si impegna alla risoluzione del disservizio adottando soluzioni operative appropriate alla criticità della non conformità segnalata. Le "Scheda Reclamo Paziente" sono valutate accuratamente al fine di individuare eventuali azioni correttive. (*) - L'art. 14 del d.lgs. 502/92 fissa un termine massimo di 15 gg tra il ricevimento del reclamo e la prima risposta da parte dell'azienda sanitaria.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Relazione sullo stato degli standard

Almeno annualmente la Direzione di A.R.C. srl verifica gli indicatori definiti per i fattori di Qualità e valuta il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Piano di Miglioramento. Nel caso in cui nel corso dell'analisi emergano scostamenti tra lo standard di qualità definito e le misure rilevate, la Direzione provvede ad una analisi dettagliata delle cause possibili e, se necessario,

interviene mettendo in atto adeguate azioni correttive. I risultati conseguiti e le aree di miglioramento individuate nel corso della valutazione annuale sono successivamente diffusi dalla Direzione a tutto il personale della struttura.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI

La società A.R.C. srl con l'intento di trarre spunti per migliorare il Servizio e quindi di poter meglio soddisfare il "IL CITTADINO UTENTE" ha definito un QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO che viene consegnato al paziente al momento del suo ingresso nella struttura e che potrà essere, anche in maniera anonima, restituito compilato al ritiro del referto. Nel suddetto questionario si chiede che venga espresso il grado di soddisfazione in merito ai seguenti punti:

- Efficienza e cortesia all'accettazione;
- Modalità del prelievo;
- Pulizia dell'ambiente;
- Tempestività e regolarità del servizio;
- Riservatezza;
- Grado di soddisfazione globale della prestazione
- Completezza dell'informazione della Carta dei Servizi
- Grado di soddisfazione degli orari di prelievo
- Grado di soddisfazione degli orari di consegna referti

La Direzione esamina i questionari raccolti al fine di evidenziare aree di miglioramento sulle quali avviare adeguate iniziative. Possono inoltre essere svolte delle interviste al paziente che vanno ad integrare le informazioni contenute nei questionari.

RICHIESTA DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI (PRIVACY)

Il Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n.196 prevede una serie di adempimenti per la nostra Azienda che, per la sua attività, ha necessità di raccogliere, utilizzare, registrare in archivio cartaceo o informatico i dati personali dei Pazienti. In particolare si devono portare a conoscenza i Pazienti di come potranno essere trattati i loro dati personali e sensibili tramite una INFORMATIVA e di ricevere poi il CONSENSO a tale trattamento.
INFORMATIVA

I dati sensibili appartengono essenzialmente a due gruppi :

- (A) dati personali forniti dal paziente (nome, data e luogo di nascita, indirizzo ecc.)
- (B) dati che vengono generati dalle indagini effettuate (referti delle analisi).

(A) I dati che vengono richiesti al paziente (di tipo A) sono strettamente collegati alla sua corretta identificazione come assistito del SSN e sono quindi necessari per poter procedere ad analisi ed esami richiesti tramite la convenzione. Tali dati vengono trattati con sistemi informatici e manuali e sono accessibili solo al personale espressamente autorizzato dal titolare del trattamento. Altre informazioni che potranno essere richieste dal personale autorizzato dall'ARC al momento del prelievo o della consegna del campione biologico trovano il loro esclusivo utilizzo a fini analitici e normalmente tali informazioni non vengono conservate dopo la consegna del referto al paziente.

I dati personali forniti dai pazienti vengono trattati per le seguenti finalità :

- per eseguire la prestazione diagnostica
- per la fatturazione della prestazione
- per la gestione amministrativa di rimborso da parte del Sistema Sanitario Nazionale.

Tali dati personali non saranno oggetto di diffusione ma potranno essere comunicati:

- alle USL competenti e alla Regione per esigenze gestionali, amministrative, contabili o per altri adempimenti previsti espressamente da leggi / regolamenti in vigore;
- a Enti pubblici previdenziali e assicurativi, casse di previdenza private;
- a consulenti commercialisti esterni (autorizzati dall'ARC) per una corretta gestione fiscale delle fatture relative al pagamento delle prestazioni.

(B) I risultati delle indagini (di tipo B) non vengono forniti alle USL né a chiunque altro se non al diretto interessato (che dovrà esibire il foglio personale di ritiro) o al medico curante che ha richiesto l'indagine. Altre persone incaricate dall'interessato potranno ritirare gli esami in busta chiusa e seguendo le regole allo scopo emanate. Se il paziente vorrà ricevere un risultato di analisi per via telefonica, telematica o postale dovrà sottoscrivere apposito modulo di richiesta.

Alcune indagini particolari che vengono effettuate in "service" presso altri Laboratori specializzati utilizzano una sigla generata all'atto dell'accettazione unitamente all'eventuale nome e cognome senza alcun altro dato identificativo.

I risultati delle indagini sono conservati e disponibili per 1 anno (esami istocitologici per 5 anni) mentre i dati personali rimarranno in archivio come sono stati forniti fino ad eventuale richiesta di cancellazione, integrazione o modifica che potrà essere fatta direttamente al responsabile del trattamento nella figura dell'Amministratore presso l'A.R.C. srl – Via Antonio da Mestre 19 - 30174 Mestre-Venezia.

Ringraziamo per l'attenzione,

LA DIREZIONE

ARC

Via Antonio da Mestre 19
30174 MESTRE-VE

tel.041/959823 fax 041/959611



I Laboratori della Rete UnionLab



ARC
www.arc-laban.it
arcsrl@arc-laban.it



BIOS
www.bios.tv.it
laboratorio@bios.tv.it



C.E.A.M.
www.ceamanalisi.it
info@ceamanalisi.it



Fleming B.
www.flemingmestre.i
info@flemingmestre.it



Poliambulatorio Caorlese
www.poliambulatoriocaorlese.it
info@poliambulatoriocaorlese.i