

LA CARTA DEI SERVIZI

Con direttiva del 27 gennaio 1994, tutti gli enti erogatori di servizi pubblici sanitari debbono garantire standard di qualità del servizio tramite l'adozione di una "Carta dei servizi" (D.L. n. 163 e L. 11 luglio 1995 n.273), volta alla tutela del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Laboratorio Antares ha redatto la propria Carta dei Servizi che, oltre a fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti e sulle modalità di accesso, consente all'utente di valutare la qualità dei propri servizi.

MISSIONE

- I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti.
- Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con cortesia nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Il cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- Il cittadino ha diritto di presentare reclami, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo i più aggiornati standard di qualità adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente ed evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni tranne che per necessità imprescindibili.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI:

Antares srl è un **Laboratorio di Analisi Cliniche** privato, autorizzato ed accreditato presso il Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura opera in Este dal 1979 ed eroga, in regime di convenzione, analisi cliniche e microbiologiche. Dal 2013 Antares srl è strutturato in rete di tipo A con il Laboratorio SE.FA.MO. di Vicenza ed è gestito dal Legale Rappresentante Ing. Guido Griguol. Gli esami vengono quindi, eseguiti presso SE.FA.MO., ad eccezione di alcuni esami di medicina del lavoro e tossicologia, che vengono eseguiti in sede.

La Direttrice del Laboratorio è la Dott.ssa Samuela Bruscin, Biologa, specialista in Patologia Clinica.

Presso il Laboratorio si eseguono: prelievi venosi, tamponi, accettazione di materiale biologico per analisi colturali.

NON ESENTI: si accede senza prenotazione

ESENTI: è necessaria la prenotazione.

Per tamponi Covid vedere il sito internet.

Le accettazioni vengono eseguite dalle 7.30 alle 10.00 dal lunedì al sabato, seguendo l'ordine di arrivo secondo la numerazione del sistema eliminacode.

Il tempo di attesa per l'accettazione è al massimo 15 minuti, dopodiché si viene chiamati al massimo dopo 10 minuti per il prelievo o tampone. Il tempo medio di attesa per il referto varia a seconda del tipo di indagine e viene specificato al momento dell'accettazione. Alcuni esami possono essere refertati in giornata se viene richiesta l'urgenza al momento dell'accettazione (es. emocromo, coagulazione, test di gravidanza, creatinina, ecc.). Presso la segreteria è disponibile l'elenco dettagliato degli esami eseguiti in sede e in rete, oltre all'elenco esami per i quali è possibile richiedere l'urgenza.

La struttura garantisce preventivi gratuiti anche telefonici, consigli per la corretta esecuzione degli esami e informazione sui tempi di attesa per i referti.

MODALITA' DI ACCESSO

Il laboratorio **Antares** è situato ad Este in via I. Alessi n. 40 Nelle immediate vicinanze è disponibile un ampio parcheggio per mezzi privati.

L'accesso è garantito anche ai disabili per la totale assenza di barriere architettoniche.

Al momento dell'accettazione viene richiesto:

- il tesserino sanitario
- un documento d'identità
- la prescrizione del medico Curante
- il recapito telefonico, per eventuali comunicazioni
- l'eventuale delega per il ritiro dei referti
- l'eventuale consenso informato per l'esecuzione degli esami

Viene poi consegnato all'utente un documento contenente l'indicazione ed il costo della prestazione da effettuare, la data e l'ora del ritiro del referto.

NORME PER LA PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Non esenti

- Tutti i cittadini di età superiore ai 6 anni ed inferiore a 65 anni, se non appartenenti alle categorie sotto indicate, sono tenute a pagare il ticket che è attualmente di € 36,15 per impegnativa.

I cittadini di età inferiore a 6 anni e superiore a 65 anni

sono tenuti a pagare il ticket fino alla cifra prevista per impegnativa se appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo superiore a € 36.151,98.

Esenti

- Cittadini di età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo, nell'anno precedente, inferiore a € 36.151,98.
- Disoccupati di qualsiasi età ed i loro familiari a carico nonché titolari di pensione minima di età superiore ai 60 anni ed i loro familiari, purché appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a € 8.263,31, incrementato fino a € 11.362,05 in presenza del coniuge e di un ulteriore € 516,46 per ogni figlio a carico.
- Titolari di pensione sociale di età superiore ai 65 anni ed i loro familiari a carico

Privati

- Per gli esami richiesti privatamente si applica un apposito tariffario a disposizione degli utenti presso l'ufficio accettazione. Il pagamento va effettuato al momento dell'accettazione delle prestazioni.

CONSEGNA REFERTI

Consegna dei referti dalle ore 17:00 alle ore 18:00 del giorno indicato per il ritiro del referto. Nei giorni successivi dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 18:00. Il sabato dalle 10:00 alle 12:00.

I referti vengono consegnati in busta chiusa e possono essere ritirati dall'interessato munito di documento d'identità o dalla persona delegata per il ritiro dei referti stessi, munita di un documento di identità e della delega firmata.

Su richiesta, i referti possono essere spediti a domicilio o scaricati via Web tramite apposita password.

Il personale di Laboratorio non può dare interpretazioni diagnostiche sui dati rilevati per le quali si rimanda al medico di Fiducia.

CONSIGLI ALL'UTENTE PER LA CORRETTA ESECUZIONE DEGLI ESAMI

ESAMI DEL SANGUE: presentarsi a digiuno

CURVA GLICEMICA: presentarsi a digiuno dalla mezzanotte. Viene eseguito un primo prelievo di base: se la glicemia risulta < 110 mg/dl si procede all'assunzione di una precisa quantità di soluzione glucosata. Si procede, poi, ad

un prelievo dopo 60 min e un altro dopo 120 min. Durante questo tempo il paziente deve rimanere in laboratorio.

ESAME URINA COMPLETO: effettuare la raccolta della prima urina del mattino in provetta ritirata in laboratorio o acquistata in farmacia. Non eseguire l'esame durante il periodo mestruale.

UROCOLTURA: pulire i genitali esterni solo con acqua, scartare il primo getto di urina, raccogliere direttamente l'urina del mattino nel barattolo sterile ritirato in laboratorio o acquistato in farmacia. Per i lattanti, acquistare in farmacia l'apposito sacchettino sterile da far aderire ai genitali, facendo attenzione a non contaminare la raccolta con le feci. E' necessario non essere sotto terapia antibiotica.

URINE DELL 24 ORE: acquistare in farmacia il contenitore della capienza di due litri. Scartare la prima urina del mattino. Raccogliere dalla seconda urina del mattino fino alla prima urina (compresa) del giorno successivo. Per tutto il tempo della raccolta il contenitore va tenuto al fresco. Per alcuni esami è necessaria l'aggiunta di acido conservante; rivolgersi, quindi, in segreteria per informazioni specifiche.

CITOLOGIA URINARIA: è opportuno svolgere la raccolta in tre mattine consecutive. Recarsi in laboratorio per ritirare i tre contenitori contenenti il conservante. Eliminare la prima urina del mattino; bere circa mezzo litro di acqua; raccogliere l'urina nel barattolo fornito. I due campioni dei giorni precedenti vanno conservati in frigorifero.

ESAME CITOLOGICO DELL' ESPETTORATO: raccogliere il campione direttamente nel contenitore sterile fornito dal laboratorio o acquistato in farmacia.

ESAME FECI, COPROCOLTURA, PARASSITI, SANGUE OCCULTO: raccolta delle feci nell'apposito barattolino fornito dal laboratorio o acquistato in farmacia. Evitare il periodo mestruale. E' necessario non essere sotto terapia antibiotica o antielmintica.

TAMPONE VAGINALE: si esegue senza prenotazione, è necessario rispettare l'astinenza dai rapporti sessuali per almeno 24 ore, non essere sotto terapia antibiotica, non usare nei giorni precedenti creme o ovuli.

TAMPONE FARINGEO: Si esegue a digiuno e senza essersi lavati i denti. E' necessario non essere sotto terapia antibiotica.

DAL 2019 ANTARES SRL DIVENTA POLIAMBULATORIO E OFFRE AI CITTADINI LE SEGUENTI PRESTAZIONI:

VISITA	MEDICO	GIORNO DI ESECUZIONE
ECOGRAFIE	Spec. in Radiologia	Da concordare con la segreteria
VISITE NUTRIZIONE	Biologa Nutrizionista	Da concordare con la segreteria
ELETTROCARDIOGRAMMI	Spec. in Cardiologia	Da concordare con la segreteria
COLLOQUI PSICOLOGICI	Spec. in Psicologia	Da concordare con la segreteria

Il Direttore Sanitario del Poliambulatorio è il Dott. Francesco Musai, Spec. in Ostetricia e Ginecologia e Odontostomatologia.

Queste prestazioni vengono eseguite esclusivamente in regime privato. Il tempo di attesa per l'esecuzione delle prestazioni è al massimo di una settimana.

Per queste prestazioni è necessaria la prenotazione. Per prenotare, per conoscere giorni ed orari di esecuzione, i tempi di attesa, i prezzi, le modalità di pagamento e per qualsiasi altra informazione, rivolgersi al personale di segreteria allo 0429/50050 negli orari 7.30 18.00. E' possibile prenotare anche accedendo al sito dottori.it o tramite la mail prenotazioni@laboratorioantares.it

La refertazione delle prestazioni avviene il giorno stesso o al massimo entro due giorni. Il ritiro può essere fatto dall'interessato munito del documento di identità o da un suo delegato munito di documento di identità e delega firmata dal delegante.

Per tutti i tipi di visita si consiglia di portare eventuali esami eseguiti in precedenza.

PREPARAZIONI DEL PAZIENTE PER GLI ESAMI DIAGNOSTICI:

- ❖ **ECOGRAFIA ADDOME INFERIORE** (renale, pelvica, prostatica, vescicale, ovarica): nell'ora precedente l'esecuzione dell'esame, bere 1-1,5 litri di acqua e non urinare. Per l'ecografia ginecologica contattare la segreteria per specifiche più dettagliate
- ❖ **ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO:** presentarsi a digiuno da almeno sei ore; nell'ora precedente l'esecuzione dell'esame bere 1-1,5 litri di acqua e non urinare
- ❖ **ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE** (epatica, pancreatica): presentarsi a digiuno da almeno sei ore
- ❖ **ECOGRAFIA TRANSRETTALE:** un'ora prima dell'esame eseguire un clistere di pulizia, bere 1-1,5 litri di acqua e non urinare
- ❖ **PER TUTTE LE ALTRE ECOGRAFIE** (parti molli, tiroidea, mammaria, ostetrica, ecc.): non sono necessarie specifiche preparazioni.

SISTEMI DI VERIFICA PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

ANTARES s'impegna ad identificare e raggiungere una serie di obiettivi:

- prevenire le non conformità durante l'erogazione del servizio
- correggere l'eventuale non conformità e migliorare la qualità
- adottare un sistema di gestione della qualità secondo le normative di ISO EN 9001 e accreditamento istituzionale.

La Struttura verificherà i livelli di efficienza del servizio mediante controllo dei tempi di attesa:

- all'accettazione per l'accesso alla prestazione
- per la consegna dei referti
- per le risposte e reclami

Viene inoltre redatto un registro delle non conformità e dei reclami nonché delle misure adottate per risolvere i problemi riscontrati.

L'elenco degli esami eseguiti può essere richiesto e verificato dall'utente.

Rev. 9 del 02/02/2023

CARTA DEI SERVIZI

INFORMAZIONI GENERALI

ORARI DI APERTURA

dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 18:30
con orario continuato
il sabato dalle ore 7:30 alle ore 12:00

• **ORARIO PRELIEVI**

dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 10:00

• **ORARIO TAMPONI COVID**

fare riferimento al sito internet

• **ORARIO VISITE SPECIALISTICHE**

su prenotazione

www.laboratorioantares.it Telefono e fax
0429/ 50050 Este (PD) - Via Isidoro Alessi n. 40 e-mail:
info@laboratorioantares.it

**POLIAMBULATORIO
E LABORATORIO
ANALISI CLINICHE**

ANTARES

35042 Este (PD) - Via I. Alessi, 40
Tel. e Fax 0429/50050

www.laboratorioantares.it
e-mail: info@laboratorioantares.it

ANTARES

Direttrice Laboratorio Dott.ssa Samuela Bruscajin
Direttore Sanitario Prof. Francesco Musai