



PIGNATELLI®
dal 1946

CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento ha lo scopo di semplificare le informazioni tecnico operative necessarie all'utilizzo del nostro Laboratorio.

Desideriamo comunque ringraziarVi per aver scelto la nostra struttura e Vi segnaliamo che per ogni e qualsiasi segnalazione potete contattare:

Direzione Tecnica: Dott. F. Pignatelli

Responsabile Gestione Qualità: Dott. Simone Raho

La carta dei servizi rappresenta una mappa aggiornata di tutti i servizi, orari e prestazioni effettuate dal Laboratorio, riporta gli impegni che sono stati assunti per il miglioramento della qualità dei servizi e infine, le azioni e gli strumenti che il Laboratorio ha realizzato per garantire la tutela dei diritti e favorire la partecipazione dei nostri Clienti in una logica costante di professionalità e, soprattutto, di solidarietà umana.

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta quindi il nostro nuovo strumento dinamico di comunicazione ed interazione con i Clienti ed è espressione della volontà di Noi tutti del Laboratorio della sempre maggiore attenzione riservata al dialogo ed alla soddisfazione delle aspettative dei nostri Utenti.

Redazione/Verifica

RGQ

Approvazione

LM

Laboratorio Analisi Pignatelli S.r.l.

Via Martiri d'Otranto, 2 - Lecce

P.IVA 001143150751

Tel. 0832.243416-7-8-9

laboratoriopignatelli@lifebrain.it

www.lifebrain.it

life
brain
Eccellenza per
la tua salute



PIGNATELLI®
dal 1946

SEZIONI

SEZIONE PRIMA

- PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
- POLITICA DELLA QUALITÀ
- PRINCIPI FONDAMENTALI

SEZIONE SECONDA

- RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE
- INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

SEZIONE TERZA

- STANDARD DI QUALITÀ

SEZIONE QUARTA

- MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
- SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE

Laboratorio Analisi Pignatelli S.r.l.

Via Martiri d'Otranto, 2 - Lecce

P.IVA 001143150751

Tel. 0832.243416-7-8-9

laboratoriopignatelli@lifebrain.it

www.lifebrain.it



PIGNATELLI®
dal 1946

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Laboratorio Pignatelli Lecce è stato fondato oltre 70 anni fa dal Dottor Pasquale Pignatelli diventando da subito un riferimento per la medicina di laboratorio nel meridione sia per pazienti singoli che per le strutture sanitarie pubbliche e private che si rivolgono a noi per l'esecuzione di indagini ad alta ed altissima specializzazione (Attività di Service di Laboratorio). In data 01/07/2016 il laboratorio è entrato a far parte del gruppo multinazionale LifeBrain.

I dati identificativi dell'Azienda possono essere così sintetizzati:

Sede legale e operativa : Via Martiri d'Otranto, 2 – 73100 Lecce

Telefono : 0832-243416-17-18-19
Fax : 0832-242592
Indirizzo e-mail : laboratoriopignatelli@lifebrain.it
Sito internet : www.labpignatelli.it
Partita IVA : 01143150751
C.C.I.A.A. : 125001
Isr. Tribunale : 5660

Laboratorio Analisi Pignatelli S.r.l.

Via Martiri d'Otranto, 2 - Lecce
P.IVA 001143150751
Tel. 0832.243416-7-8-9
laboratoriopignatelli@lifebrain.it

www.lifebrain.it

Il Laboratorio Pignatelli Lecce svolge attività di Medicina di laboratorio comprendente:

- Batteriologia
- Ematologia e Coagulazione
- Chimica Clinica
- Genetica
- Anatomia Patologica
- Tossicologia
- Virologia e Biologia Molecolare

POLITICA DELLA QUALITÀ

La politica della qualità del Laboratorio Pignatelli è estratta dal Manuale Gestione Qualità ed è in coda al presente documento.

Laboratorio Analisi Pignatelli S.r.l.

Via Martiri d'Otranto, 2 - Lecce
P.IVA 001143150751
Tel. 0832.243416-7-8-9
laboratoriopignatelli@lifebrain.it

www.lifebrain.it



PIGNATELLI®
dal 1946

PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute

L'assistito che si rivolge al nostro Laboratorio viene visto nella doppia veste di:

- **utente** in quanto fruitore di un servizio pubblico organizzato mediante il Servizio Sanitario Nazionale;
- **cliente** in quanto ha riposto la sua fiducia nel nostro Laboratorio.

Il Laboratorio Pignatelli si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

Eguaglianza dei diritti dei nostri Utenti senza alcuna discriminazione sociale, politica e religiosa.

Imparzialità

I comportamenti verso i cittadini devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Continuità nell'erogazione dei servizi, i quali devono essere regolari e senza interruzioni attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti il cittadino ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Fluidità dell'informazione

A tutti i Clienti-Utenti è garantito il massimo delle informazioni circa i servizi erogati sia prima che durante e dopo l'erogazione degli stessi

Laboratorio Analisi Pignatelli S.r.l.

Via Martiri d'Otranto, 2 - Lecce

P.IVA 001143150751

Tel. 0832.243416-7-8-9

laboratoriopignatelli@lifebrain.it

www.lifebrain.it



PIGNATELLI®
dal 1946

Gestione del reclamo

Attraverso l'introduzione dei principi del marketing interattivo viene data la possibilità a tutti i Clienti-Utenti di segnalare eventuali discrepanze ed offrire contributi costruttivi per il miglioramento dei servizi.

SEZIONE SECONDA

RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

Le responsabilità delle risorse impegnate nel Laboratorio Pignatelli sono descritte nell'Organigramma disponibile in sala di accettazione.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

Il Laboratorio assicura a tutta l'utenza, l'esecuzione degli esami riportati nel Vademecum disponibile per la consultazione dal sito del Laboratorio.

Le prestazioni sono eseguibili in regime d'accreditamento con il S.S.N. su proposta del Medico di Famiglia. La proposta dovrà essere redatta su apposito modulo - Ricettario - o - Richiesta d'Esami.

Le prestazioni possono essere effettuate presentandosi personalmente presso il Laboratorio.

I referti potranno essere ritirati ogni giorno presso la segreteria negli orari sotto indicati o, previa richiesta ed autorizzazione del paziente, direttamente dal portale internet dedicato.

Per i clienti del Laboratorio Service è previsto l'invio, oltre che dei referti cartacei, la possibilità di invio tramite mail o mediante accesso diretto del cliente al portale tramite username e password.

Laboratorio Analisi Pignatelli S.r.l.

Via Martiri d'Otranto, 2 - Lecce

P.IVA 001143150751

Tel. 0832.243416-7-8-9

laboratoriopignatelli@lifebrain.it

www.lifebrain.it

life
brain
Eccellenza per
la tua salute



ORARIO INVERNALE GEN—MAG e SET—DIC

GIORNI	ORARIO DI APERTURA DEL LABORATORIO	ORARIO INFORMAZIONI TELEFONICHE	ORARIO RITIRO REFERTI	ORARIO PRELIEVI
LUN.-VEN	7:30-13:00 16:00-18:00	7:30-13:00 16:00-18:00	10:30-13:00 16:00-18:00	7:30-11:00 16:00-18:00
SAB.	7:30-13:00	7:30-13:00	10:30-13:00	7:30-10:30
DOM	08:00-11:00	-----	08:00-11:00	08:00-10:30

ORARIO ESTIVO GIU---LUG—AGO

GIORNI	ORARIO DI APERTURA DEL LABORATORIO	ORARIO INFORMAZIONI TELEFONICHE	ORARIO RITIRO REFERTI	ORARIO PRELIEVI
LUN.-VEN	7:30-12:30 17:30-18:30	7:30-12:30 17:30-18:30	10:30-12:30 17:30-18:30	7:30-11:00 17:30-18:30
SAB	7:30-12:30	7:30-12:30	10:30-12:30	7:30-10:30
DOM	08:00-11:00	-----	08:00-11:00	08:00-10:30

Laboratorio Analisi Pignatelli S.r.l.

Via Martiri d'Otranto, 2 - Lecce

P.IVA 001143150751

Tel. 0832.243416-7-8-9

laboratoriopignatelli@lifebrain.it

www.lifebrain.it



SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ

Il laboratorio ha individuato e indicato nella tabella sottostante i seguenti fattori e standard di qualità:

	FATTORI DI QUALITÀ'	STANDARD DI QUALITÀ
Servizio accettazione utenza	Esistenza all'interno della struttura di una risorsa dedicata al rilascio di informazioni in accettazione	È sempre assicurata la presenza di almeno due risorse in accettazione
	Presenza di quattro postazioni di accettazione/ritiro	Tempo massimo di attesa in accettazione 30 minuti
	Esistenza di quattro linee telefoniche attive durante l'intero orario di apertura	Tempo massimo di attesa in linea 10 minuti
	Esistenza di pieghevoli e modulistica con le indicazioni per la corretta preparazione alle indagini di laboratorio; guida ai servizi; suggerimenti per l'utenza.	Sono sempre disponibili pieghevoli divulgativi sui servizi forniti e sulle corrette modalità di preparazione e di raccolta dei campioni biologici.
Comfort della sala di attesa	Assenza di barriere architettoniche	Il 100 % della struttura non presenta barriere architettoniche
	Esistenza di posti a sedere sufficienti per il numero massimo di prestazioni erogabili nel periodo temporale di un'ora	La sala di attesa contiene posti a sedere per l'80% dei pazienti in attesa
Chiarezza della segnaletica	Esistenza di indicazioni dei percorsi da seguire	È presente adeguata segnaletica
Semplicità della procedura di presentazione reclami	Esistenza all'interno della Carta dei servizi di indicazioni per la redazione dei reclami	Presenza dei moduli di reclamo
Ritiro referti	Rispetto della tempistica di refertazione	Nel 99% dei casi è rispettata la tempistica prevista
	Personalizzazione di referti critici	I risultati particolarmente critici sono consegnati direttamente dal medico o dallo specialista che ha eseguito l'indagine.

Nel caso in cui, si dovessero riscontrare degli scostamenti rispetto agli standard prefissati, sarà cura del Responsabile Gestione Qualità richiamare il Responsabile del Settore risultato inefficiente al fine di analizzare le cause di tali Non Conformità e per ultimo aggiornare gli standard alla luce delle Azioni Correttive eventualmente intraprese.



PIGNATELLI®
dal 1946

Il Laboratorio Pignatelli garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni da esso erogate:

- Riservatezza e rispetto del Cliente durante l'esecuzione delle prestazioni sanitarie
- Personalizzazione dell'assistenza
- Completezza dell'informazione

Il Laboratorio si impegna a migliorare i servizi offerti mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della nostra clientela relative alla gestione dell'accettazione
- Aggiornare la formazione del nostro personale non solo relativamente alla Buona Prassi Professionale, ma anche al miglioramento delle capacità relazionali con i Clienti
- Raccogliere ed analizzare i Questionari di Valutazione al fine di organizzare la nostra struttura ponendo al centro di essa i bisogni del Cliente.

E' impegno della struttura assicurare alla nostra utenza, attraverso il giornaliero contributo diagnostico, il necessario supporto alle attività di prevenzione, diagnosi e monitoraggio della salute.

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di discrepanze, l'Utente può utilizzare la scheda reclami, messa a disposizione presso la Segreteria Accettazione.

Quest'ultima compilata in ogni sua parte, dev'essere consegnato al Responsabile Gestione Qualità.

E' sempre disponibile presso l'accettazione e la sala prelievi un questionario per valutazione della soddisfazione del cliente circa il servizio offerto.

Il RGQ periodicamente analizza i reclami e i livelli di soddisfazione essendo responsabile della misurazione, analisi e miglioramento dei processi.

Laboratorio Analisi Pignatelli S.r.l.

Via Martiri d'Otranto, 2 - Lecce

P.IVA 001143150751

Tel. 0832.243416-7-8-9

laboratoriopignatelli@lifebrain.it

www.lifebrain.it

life
brain
Eccellenza per
la tua salute