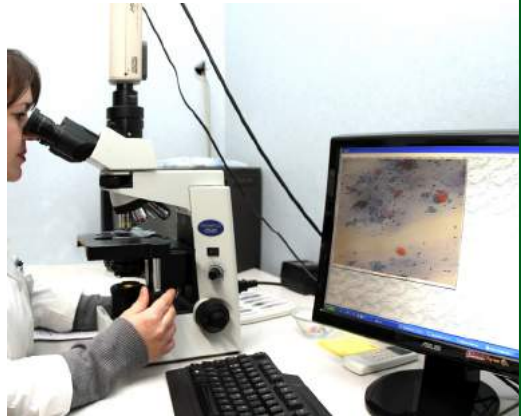




I  
S  
T  
I  
T  
U  
T  
O  
C  
L  
I  
N  
I  
C  
O



Prof. Dr. R. De Blasi

## SOMMARIO

IL SIMBOLO .....	3
IL DIRETTORE.....	4
MISSION.....	5
VISION .....	5
DOVE SIAMO .....	6
COME RAGGIUNGERCI.....	6
PARCHEGGI .....	6
CONTATTI E ORARIO .....	7
MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI .....	9
ACCESSI FACILITATI .....	10
MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	10
PRENOTAZIONI .....	12
DISDIRE UNA VISTA O UN ESAME.....	12
SEZIONE DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO.....	13
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EFFETTUATE .....	14
SERVIZIO ANALISI IN EMERGENZA (ore 7:00 - 18:00) .....	15
SEZIONE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI .....	16
POLIAMBULATORIO .....	18
BRANCHE SPECIALISTICHE .....	18
INDICATORI DI PERFORMANCE .....	20
DIRITTI DEL PAZIENTE .....	23
DOVERI DELL'UTENTE .....	24
CODICE ETICO.....	25
URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....	26

## IL SIMBOLO

Microscopio, provetta e sangue sono racchiusi simbolicamente nel logo dell'Istituto De Blasi.

Sono effigiati tre elementi fondamentali del nostro lavoro:

- il microscopio per osservare ciò che all'occhio umano non è consentito;
- la provetta dove è contenuta ogni notizia sul nostro stato di salute;
- la goccia di sangue simbolo di vita che noi, col nostro impegno, difendiamo.

Il tutto è stato magistralmente fuso nel design di Nicola Tripodi, rivisitato tridimensionalmente dal modellatore grafico Fabrizio Suraci.

In esso si racchiude il senso e la motivazione che ci hanno portato a credere e a realizzare una struttura fortemente voluta, in una terra difficile, con lealtà professionalità ed impegno, contro ogni genere di ostacolo.

## IL DIRETTORE

**Eduardo Lamberti-Castronuovo**, nato a Reggio Calabria nel 1950, ha conseguito la Maturità Classica, poi la laurea in Scienze Biologiche ed in Medicina e Chirurgia presso l'Università di Messina e la specializzazione in Reumatologia presso l'Università di Catania.

Ha prestato servizio presso il Centro per le Microcitemie degli Ospedali Riuniti prima di passare alla direzione dell'Istituto.

Ha al suo attivo molte pubblicazioni scientifiche.

È stato presidente dell'Ordine Nazionale dei Biologi.

È stato docente presso la scuola diretta a fini speciali per tecnico di Laboratorio Biomedico presso la Facoltà di Farmacia dell'Università di Messina.

È stato vice presidente dell'Associazione degli Industriali della provincia di Reggio Calabria.

Nel giugno del 2000 gli è stato conferito il titolo di Commendatore al Merito della Repubblica Italiana.

È docente a contratto presso L'Università degli Studi per Stranieri di Reggio Calabria.

È Consigliere Metropolitan della Città di Reggio Calabria e Sindaco del Comune di San Procopio.

È padre di 3 figli.



## MISSION

- uguaglianza e imparzialità;
- rispetto della persona, della sua dignità e della privacy;
- partecipazione;
- efficacia ed efficienza;
- garanzia della qualità dei servizi erogati;
- impegno per il miglioramento continuo del servizio (verifiche interne e relazioni con l'utenza per individuare e correggere eventuali situazioni di disagio o disservizio).

## VISION

La Vision dell'Istituto consiste nel tendere al miglioramento continuo della appropriatezza dei percorsi diagnostico-terapeutici e della qualità dell'assistenza per soddisfare l'esigenze dei cittadini, avvalendosi delle più moderne tecnologie e delle competenze acquisite nel corso degli anni.

Gli obiettivi vengono perseguiti monitorando costantemente la soddisfazione dell'utenza e ponendo in essere ogni possibile azione correttiva.

## DOVE SIAMO

L'Istituto è sito a Reggio Calabria in via Torrione, 55 in una struttura priva di barriere architettoniche che si sviluppa in una superficie complessiva di 2.200 mq.

## COME RAGGIUNGERCI

Coloro i quali provengono dalla Statale Tirrenica possono utilizzare l'uscita autostradale "Cardinale Portanova" posta sulla tangenziale per Taranto (secondo svincolo dopo aver imboccato il raccordo). Percorrendo successivamente tutta la via Cardinale Portanova in senso monte/mare possono raggiungere l'Istituto che è ben segnalato (terzultima traversa sulla sinistra). Per chi proviene dalla Jonica può essere imboccato lo svincolo Ospedali Riuniti che conduce poi sulla predetta via Cardinale Portanova.

## PARCHEGGI

L'Istituto dispone di due aree parcheggio RISERVATE AGLI UTENTI, NON a pagamento sulla via Torrione, adiacenti alla struttura sanitaria stessa.



## **CONTATTI E ORARIO**

### **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

#### *INVERNALE*

Lunedì -Venerdì	07:15 - 18:00
Sabato	07:15 - 13:00
Domenica	08:00 - 12:00

#### *LUGLIO*

Lunedì - Venerdì	07:15 - 18:00
Sabato	07:15 - 13:00
Domenica	Chiuso

#### *AGOSTO*

Lunedì - Venerdì	07:00 - 14:00
Sabato	07:00 - 13:00
Domenica	Chiuso

### **ORARIO PRELIEVI**

Lunedì-Venerdì	07:15 - 11:30	16:00 - 18:00
Sabato	07:15 - 11:00	
Domenica	08:00 - 10:00	

## ORARIO PER LA CONSEGNA DEI REFERTI

Il servizio consegna referti è attivo tutti i giorni, durante l'orario di apertura. Il ritiro può essere effettuato anche da persona diversa dall'intestatario della prestazione ma in possesso del proprio documento d'identità e delega dell'intestatario del referto. Il paziente ha l'opportunità di scegliere se avere consegnato il referto nel tradizionale formato cartaceo o optare per la refertazione online.

## CONTATTA L'ISTITUTO

Telefono: 0965.811.855 (5 linee r.a.)

Fax: 0965.618.030 (attivo 24 ore su 24)

email: [info@istitutodeblasi.com](mailto:info@istitutodeblasi.com)

PEC : [cedrcsrl@pec.it](mailto:cedrcsrl@pec.it)

[istitutodeblasi@pec.it](mailto:istitutodeblasi@pec.it)

[polmedicolamberti@pec.it](mailto:polmedicolamberti@pec.it)





## MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Il Servizio è accessibile sia a pazienti assistiti dal SSN che a pazienti paganti in proprio o attraverso assistenza privata.

Si precisa che le prestazioni a carico del SSN sono quelle comprese nel Decreto Ministeriale 22/07/1996 "Prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale erogabili nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e relative tariffe".

Ciò che non è compreso nel tariffario nazionale sopramenzionato è eseguibile (se presente nel pannello offerto dal Laboratorio) previo pagamento di tariffe libero-professionali.

### **Documenti necessari per ottenere le prestazioni di Patologia Clinica a carico del SSN**

- prescrizione su ricetta a cura:
  - del Medico di Medicina Generale,
  - dello Specialista Ambulatoriale sul territorio,
  - dello Specialista Ospedaliero;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria.

### **Documenti necessari per ottenere prestazioni a pagamento**

Prescrizione su ricettario personale del Medico o accesso senza prescrizione: vengono applicate le tariffe deliberate espressamente per l'attività libero-professionale.

## ACCESSI FACILITATI

Accesso privilegiato: nell'intento di interpretare e rispettare la sensibilità di tutti, è istituito un sistema di accesso differenziato per pazienti oncologici, cardiopatici, diabetici, in TAO, e per donne in gravidanza che permette a tali utenze di prenotare il servizio (ora e giorno del prelievo) o di usufruire di un canale privilegiato d'urgenza con un tempo di attesa massimo di cinque minuti.

Accesso anonimo: qualora l'utente ne faccia specifica richiesta, è possibile effettuare una accettazione (per esami di laboratorio inerenti alla diagnostica di malattie come quelle sessualmente trasmesse) solamente con un codice identificativo in maniera assolutamente anonima.

Accesso libero: chiunque, anche non munito di impegnativa del Curante, può rivolgersi a questa Struttura ed eseguire un prelievo ematico o un esame strumentale.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del ticket o della prestazione deve essere effettuato preferibilmente al momento della accettazione a saldo o anche in acconto, con saldo alla consegna del referto. Il pagamento del prelievo domiciliare deve essere effettuato all'atto della prestazione. Il corrispettivo delle prestazioni viene riscos-

so tramite contanti, carte di credito o bancomat, con rilascio contestuale di fattura. Il pagamento di prestazioni aggiunte per esami di approfondimento diagnostico dopo l'accettazione verrà effettuato al ritiro del referto con emissione di fattura aggiuntiva.

Con ogni impegnativa è possibile richiedere al massimo 8 esami di laboratorio; se nella richiesta sono previsti anche esami esenti, è opportuno richiedere gli esami con due impegnative distinte, una per gli esami in esenzione e l'altra per gli esami a pagamento. Il medico curante è tenuto a trascrivere sulla ricetta l'indicazione e il codice per patologia dell'eventuale esenzione dal pagamento ticket. L'esenzione per gravidanza fisiologica deve essere certificata dal medico curante indicando la settimana di gestazione. La probabile gravidanza a rischio deve essere segnalata dal Medico curante e certificata dal ginecologo specialista della struttura pubblica.

Il tariffario praticato ai pazienti non esenti dal ticket è quello previsto dal SSN. Per tutte le prestazioni non convenzionate è disponibile in accettazione l'elenco esami con le tariffe applicate dall'Istituto.

Per tutte le prestazioni non convenzionate è disponibile in accettazione l'elenco esami con le tariffe applicate dall'Istituto. Il pagamento si può effettuare in contanti, con carta di credito o con carta bancomat.



## SEZIONE DI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

La sezione di **Diagnostica di Laboratorio** costituisce la sezione *storica* dell'Istituto. Opera prevalentemente in regime di convenzione col Sistema Sanitario Nazionale.

In essa lavorano diverse figure professionali a vari livelli e con diversi compiti:

- **Il Responsabile di Sezione**

Programma, regola e coordina la sezione assegnatagli e la cura della qualità nell'ambito delle direttive emanate dalla Direzione Sanitaria. A lui compete il monitoraggio degli indicatori della qualità e il controllo della corretta applicazione delle procedure.

- **Il Laureato di Sezione**

In relazione alla propria specificità professionale, provvede alla valutazione finale dei risultati di laboratorio e, di conseguenza, alla loro trasformazione in referto

- **Il Tecnico di Laboratorio**

Interviene nelle fasi pre-analitiche di accettazione dei materiali clinici, di verifica della conformità degli stessi ed è responsabile della corretta manutenzione e del buon funzionamento degli strumenti e dei materiali diagnostici; inoltre, gestisce direttamente le sedute analitiche curandone l'adeguatezza mediante l'uso di idonei indicatori (calibra-

tori, controlli), ed utilizzando, nella individuazione dei livelli autonomi di intervento (ripetizioni, evidenziazioni di valori critici), quanto previsto dalle specifiche istruzioni operative.

## TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EFFETTUATE

- prelievi e analisi di campioni biologici (sangue, saliva, espettorato essudato, ecc.) con consulenza interpretativa del referto da parte dei medici presenti in struttura;
- consulenza per pazienti in terapia anticoagulante orale.

I settori diagnostici attivi sono i seguenti:

- **Chimica Clinica e Tossicologia;**
- **Ematologia e Coagulazione;**
- **Immunometria ed Allergologia;**
- **Proteine specifiche;**
- **Microbiologia;**
- **Biologia Molecolare, Sierologia e Virologia;**
- **Citofluorimetria;**
- **Urine, Parassitologia e Microscopia clinica.**

Tutti i Settori sono integrati informaticamente con comunicazione bidirezionale al Sistema Informatico di Laboratorio (L.I.S.) che è il software gestionale del Laboratorio; esso è a sua volta integrato per i flussi informativi con gli applicativi dei singoli strumenti.

## SERVIZIO ANALISI IN EMERGENZA (ore 7:00 - 18:00)

Il Laboratorio di Analisi Cliniche ha attuato nel tempo un notevole aggiornamento tecnologico che, con l'adozione di sistemi analitici automatici e l'integrazione con un innovativo sistema informatico, consente di fornire al medico, con la massima tempestività ed affidabilità, i risultati delle analisi richieste in emergenza.

Il Servizio a disposizione di tutti, sanitari e semplici cittadini, è attivo sempre dalle 7:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì e ore 7:00 - 12:00 sabato e domenica, con referti disponibili, compatibilmente con i tempi tecnici di esecuzione, normalmente entro 90 minuti dal ricevimento del campione.

È possibile usufruire anche del prelievo a domicilio e, completata l'analisi, della immediata trasmissione del referto via mail o fax. La gamma di analisi eseguibili in situazioni di emergenza e urgenza presso la nostra sede è ampia e copre tutte le principali situazioni cliniche prevedibili. Ricordiamo poi che, anche nelle indagini urgenti, si garantiscono i massimi standard qualitativi.

## SEZIONE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La sezione di diagnostica per immagini opera in regime di convenzione col SSN. L'utilizzo di strumentazione e tecnologia innovativa, consente l'acquisizione di immagini di elevata qualità in breve tempo e con una dose minima radiante.

La strumentazione, da sempre aggiornata all'ultima generazione, vanta ben dieci diagnostiche:

- tre sale attrezzate con tavoli radiologici telecomandati per gli esami di diagnostica tradizionale;
- due sale munite di ortopantomografi digitali per gli esami del distretto massiccio facciale;
- una sala con TC spirale multislices per esami total body;
- una sala con TC a fascio conico per esami 3D del distretto massiccio facciale;
- una sala con RM open per esami articolari;
- una sala con mammografo digitale per studio della mammella in due e tre dimensioni.

Le moderne apparecchiature in nostro possesso e l'utilizzo di tecnologie innovative, rispetto a quelle utilizzate in passato, consentono di studiare in tempi estremamente ridotti, ampi volumi corporei ottenendo immagini di elevata qualità e straordinaria accuratezza diagnostica.

Siamo così in grado di fornire un servizio diagnostico all'avanguardia basato sui principi della massima precisione e della minore esposizione a dosi radianti, nel minor tempo possibile.





**Strumentazione:**

- CONE BEAM CT;
- MAMMOGRAFO CON TOMOSINTESI;
- ORTOPANTOMOGRAFIA E RADIOLOGIA TRADIZIONALE MAXILLOFACCIALE;
- RADIOLOGIA DIGITALE;
- RISONANZA MAGNETICA APERTA;
- TAC SPIRALE MULTISLICE.

## POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio è una struttura sanitaria che opera in regime privato e si avvale di uno staff di eccellenti specialisti.

### ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì - Venerdì	08.30 - 13.00	15.00 - 19.00
Sabato	08.30 - 12.30	

## BRANCHE SPECIALISTICHE

Agopuntura - Allergologia - Anatomia Patologica - Andrologia  
 - Angiologia - Cardiologia e Riabilitazione cardiologica -  
 Capillaroscopia - Chirurgia Artroscopica - Chirurgia della mano  
 e del polso Microchirurgia - Chirurgia Estetica - Chirurgia  
 Generale - Chirurgia in Laparoscopia - Chirurgia Pediatrica  
 - Chirurgia Plastica Ricostruttiva - Chirurgia Plastica Maxillo  
 Facciale - Chirurgia Vascolare - Dermatologia - Diabetologia  
 - Dietologia - Ecodoppler - Ecocolordoppler - Ecografia  
 Ginecologica, Internistica Oculare - Ecocardiografia Fetale -  
 Elettroencefalografia-Neurologia-Elettromiografia-Ematologia  
 - Endocrinologia - Gastroenterologia - Endoscopia Digestiva -  
 Geriatria - Ginecologia, Ostetricia, Colposcopia - Immunologia  
 Clinica - Malattie Apparato Respiratorio - Medicina del Lavoro  
 - Nefrologia - Neonatologia - Neurochirurgia - Neuropsichiatria

- Psicoterapia - Neurologia - Oculistica - Oncologia - Ortopedia  
Pediatria - Ortopedia Traumatologia - Otorinolaringoiatria -  
Pediatria - Pneumologia - Psichiatria - Psicologia - Proctologia  
- Reumatologia - Senologia - Urologia.

Nell'ottica del soddisfacimento dei bisogni e delle esigenze degli utenti, il Laboratorio si è impegnato ad implementare un Sistema di Gestione per la Qualità per integrare organizzazione, procedure, processi e risorse finalizzato a garantire un miglioramento continuo della qualità. L'Istituto e il CED sono certificati da moltissimi anni e nell'ottica del miglioramento hanno effettuato la transizione alla nuova norma ISO 9001:2015.

Indicatori di questo obiettivo sono: la gestione della documentazione del sistema qualità l'efficienza e la disponibilità della documentazione; la valutazione della soddisfazione dell'utenza numero reclami dei clienti, risultati di questionari per la valutazione della soddisfazione.

## INDICATORI DI PERFORMANCE

Disponibilità continua del servizio diagnostico

Vengono garantite le prestazioni in modo continuativo, su 12 h per tutti i giorni della settimana. Ciò viene realizzato attraverso sistemi di turnazione continua del personale tecnico e laureato. Indicatore di questo obiettivo sono le ore di presenza del personale indicato ed il numero e la tipologia degli esami eseguiti in regime di routine e di urgenza.

### DOTAZIONE INFORMATICA

L'efficienza, la tempestività, la rintracciabilità dei dati viene garantita



dalla gestione informatica di cui il laboratorio si è dotato e che è stata estesa anche a i laboratori che inviano gli esami alla struttura. Ciò ha consentito una velocizzazione di tutti i tempi connessi con l'attività del laboratorio, l'accesso dei risultati da parte dei medici in tempo reale e la disponibilità immediata dei dati di laboratorio senza limitazioni di tempo. Indicatori di questo obiettivo sono la riduzione delle non-conformità preanalitiche in fase di accettazione e di campionamento e la riduzione del tempo di disponibilità del referto.

## **COMPLETEZZA DELL'OFFERTA DIAGNOSTICA**

Viene garantita una offerta diagnostica il più possibile ampia nei campi di Chimica-Clinica, Ematologia, Farmaco-Tossicologia, Emostasi e Coagulazione, Immunometria e Diagnostica Molecolare, della diagnostica proteica e del liquido seminale, indicatori di questo obiettivo sono il numero di indagini eseguite per le specialità sopra indicate.

## **APPROPRIATEZZA DELL'OFFERTA DIAGNOSTICA**

Vengono attivati, in collaborazione con i clinici, protocolli e profili diagnostici volti a ridurre il numero di indagini richieste allo scopo di migliorare l'efficienza diagnostica.

## **SPECIALIZZAZIONE**

Vengono rese disponibili indagini considerate di alta specializzazione.

Indicatori di questo obiettivo sono (a) il rapporto fra esami specialistici ed esami totali eseguibili e (b) l'andamento annuale del numero di alcune di queste prestazioni specialistiche.

### **QUALITÀ DEI RISULTATI**

Viene garantita la qualità dei risultati analitici attraverso la corretta operatività della strumentazione analitica, l'esecuzione dei controlli di qualità interni, la partecipazione a programmi esterni di valutazione di qualità, (d) il mantenimento di tempi adeguati di disponibilità del risultato e la formazione e la professionalità del personale tecnico e laureato.

Sono inoltre campi essenziali dell'attività del laboratorio la consulenza preanalitica, inclusa la scelta e l'appropriatezza delle analisi e la consulenza interpretativa dei risultati.



## **DIRITTI DEL PAZIENTE**

### **RISPETTO DEL CONTRATTO**

È a disposizione dell'utente nel sito aziendale e presso gli sportelli l'elenco aggiornato degli esami eseguibili dal Laboratorio Analisi.

Ogni variazione eventualmente intercorsa che comporta ritardo della refertazione (esempio: guasto strumentale, sostituzione di esami, ecc), è tempestivamente comunicata all'utente attraverso il personale di segreteria.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

Ogni persona che richiede prestazioni al Laboratorio è tenuta a fornire i dati personali e sanitari indispensabili per l'esecuzione delle richieste.

I dati raccolti nel rispetto dei principi fissati dal GPDR 679/2016 saranno utilizzati in modo corretto, lecito e trasparente, tutelando la riservatezza ed i diritti dell'interessato, nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio.

I dati saranno, inoltre, trattati con strumenti informatizzati in esecuzione di obblighi di legge, di regolamento e per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Si precisa che per quanto riguarda la richiesta della determinazione HIV i dati anagrafici del paziente vengono criptati.

## DOVERI DELL'UTENTE

- il paziente è invitato a fornire informazioni cliniche o altri dati su se stesso se sono necessari o utili all'interpretazione o alla convalida dei risultati analitici;
- il paziente è invitato a fornire il proprio numero di telefono (se ne è in possesso) per favorire la rintracciabilità in caso di bisogno.

Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti e del personale sanitario in servizio, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri.

Deve essere osservato il divieto di fumare.

Gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti possono determinare un disservizio.



## **CODICE ETICO**

L'Istituto si è dotato di un Codice Etico.

Il Codice etico è il documento ufficiale dell'Azienda che contiene la dichiarazione dei valori, dei principi etici e delle responsabilità che caratterizzano l'Ente; valori e principi cui devono uniformarsi tutti i soggetti che in esso interagiscono.

Consulta il Codice etico dell'Istituto sul sito:

[http://www.istitutodeblasi.it/pdf/DeBlasi\\_codice\\_etico.pdf](http://www.istitutodeblasi.it/pdf/DeBlasi_codice_etico.pdf)

## URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è uno sportello dedicato all'ascolto e all'accoglienza delle persone. Si trova presso i locali amministrativi dell'istituto ed è attivo dal Lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:00; nel pomeriggio previo appuntamento.

Ci si può rivolgere:

- di persona (telefonando al numero 0965811040; dalle ore 18.00 è attivo il fax 0965618032);
- scrivendo una lettera all'indirizzo via Torrione prolungamento, 55 Reggio Calabria;
- via email: [amministrazione@istitutodeblasi.it](mailto:amministrazione@istitutodeblasi.it)

I compiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

- verificare i livelli di soddisfazione degli utenti;
- fornire informazioni;
- ascoltare opinioni e suggerimenti;
- raccogliere segnalazioni;
- favorire il miglioramento della qualità.

Responsabile del Servizio la Dr.ssa Doldo Rosa Maria.



CHIUDERE  
LA PORTA  
ALLA CONDIZIONATA



CHIUDERE  
LA PORTA  
ALLA CONDIZIONATA

ACCETTAZIONE

ACCETTAZIONE

ACCETTAZIONE

ACCETTAZIONE

ACCETTAZIONE

ACCETTAZIONE

CHIUDERE  
LA PORTA  
ALLA CONDIZIONATA

