

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA



LABORATORIO ANALISI CLINICHE SPANÒ
di Spanò Teresa Elena Maria Marta & C. s.a.s.

Dir. Dott.ssa Elisabetta Violi

Via Gorizia n. 15 – 89048 Siderno (RC)
Tel. e Fax 0964 313347 – 377.0923567
E-mail: lacsg@libero.it

il presente documento è redatto in conformità alla carta dei servizi esposta in sala accettazione

REV	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		DATA
		FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
01	DIR		AQ		AM		30.04.2024
02	DIR		AQ		AM		03.03.2025

Sommario

1. PRESENTAZIONE AZIENDA.....	2
2. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI.....	3
3. ORGANIGRAMMA.....	5
4. ELENCO DELLE PRESTAZIONI.....	6
5. TICKET SANITARIO	6
6. ESENZIONI.....	6
7. QUANTO TEMPO OCCORRE ASPETTARE PER ACCEDERE AGLI ESAMI; QUANDO SI POSSONO RITIRARE GLI ESAMI; COME PRENOTARE GLI ESAMI.....	7
8. PRIVACY.....	7
9. INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE NR. 679/2016	8
10. COME PREPARARSI PER GLI ESAMI.....	11
11. COSA CONTIENE IL REFERTO.....	12
12. QUALI SONO GLI ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO.....	12
13. COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
14. COME SI PUÒ FORMALIZZARE UN RECLAMO.....	13
15. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'	14

1. PRESENTAZIONE AZIENDA

Il nostro **LABORATORIO ANALISI CLINICHE SPANÒ di Spanò Teresa Elena Maria Marta & C. s.a.s.** è un **LABORATORIO GENERALE DI BASE** accreditato definitivamente dalla Regione Calabria con Decreto 909 del 4 febbraio 2010, D.P.G.R. N. 1/2011, con i seguenti settori specializzati:

X	A) CHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGICA
	B) EMATOLOGIA
	C) MICROBIOLOGIA E SIEROIMMUNOLOGIA
	D) CITOISTOPATOLOGIA
	E) VIROLOGIA
	F) GENETICA MEDICA
	G) LABORATORIO CON RICERCA DI BASE



In osservanza del DCA Regione Calabria n. 142 del 31/10/2017, il **LABORATORIO ANALISI CLINICHE SPANÒ di Spanò Teresa Elena Maria Marta & C. s.a.s.** ha aderito al contratto di rete **“RETE I DUE MARI”** costituendo un nuovo modello organizzativo di laboratorio, previsto dal punto 2.4, All. 1 del predetto D.C.A. – Tipo 5, e cioè **“Contratto di rete tra Laboratori”**.

Tipo 5 – Contratto di rete tra Laboratori.

Tra le modalità di aggregazione, in particolare tra le "eventuali ulteriori forme innovative previste da disposizioni legislative" (Cfr. Ministero della Salute n. 11669 del 16-4-2015) la rete di più laboratori paritari equiordinati, che mantengono la propria autonomia giuridica e tecnico-professionale, denominata "contratto di rete", ai sensi dell'art. 3, comma 4-ter della legge n. 33 del 09/04/2009, modificato dall' art.42 della legge n.122 del 30/07/2010, costituisce una ulteriore ed ordinata tipologia organizzativa agli effetti del presente piano. In tale tipologia, ogni singolo laboratorio svolge attività analitica, pre-analitica e post-analitica per la propria struttura, delegando ad un laboratorio con funzioni di mandatario comune, ovvero ad un organo interno stabilito dal contratto di rete, la rappresentanza verso la Regione Calabria e verso l'ASP.

2. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI.

NORMATIVA NAZIONALE DI SETTORE:

- **D.Lgs. 30.12.1992 n. 502** - Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni.
- **D.Lgs. 07.12.1993 n. 517** - Modificazioni al D.Lgs. 30.12.1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421.
- **D.P.R. 14.01.1997** - Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private.
- **D.Lgs. 19.06.1999 n. 229** - Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale, a norma dell'articolo 1 della L. 30.12.1998, n. 419.
- **L. 27.12.2006 n. 296** - (Finanziaria 2007), art. 1 comma 796, lettere s), t), e u) in materia di accreditamento delle strutture sanitarie private.
- **L. 08.03.2017 n. 24** - Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie.
- **L. 27.12.2019 n. 160** - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020, art. 1, comma 446, abolizione della quota di partecipazione al costo per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale (c.d. Super Ticket).
- **D.P.C.M. 27.01.1994** - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.
- **D.P.C.M. 19.05.1995** - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".
- **D.P.C.M. 12.01.2017** - Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502.
- **Ministero della Sanità – Linee guida n. 2/95.** Attuazione della Carta dei Servizi del Servizio Sanitario Nazionale.
- **Decreto Ministero Salute 23.06.2023** – Definizione delle tariffe dell'assistenza specialistica ambulatoriale e protesica

NORMATIVA REGIONALE DI SETTORE:

- **L.R. 19.10.2004 n. 25** e ss modifiche "Statuto della Regione Calabria";
- **L.R. 18.07.2008 n. 24** - Norme in materia di autorizzazione, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private e successive modifiche.
- **L. R. 07.07.2022 n. 22** - Misure per fronteggiare la situazione emergenziale sanitaria. Art. 1 Integrazione alla L.R. n. 24/2008.
- **D.C.A. 22.07.2016 n. 81** - Nuovo Regolamento attuativo L. R. 24/2008.
- **D.C.A. 22.03.2021 n. 51** – Procedimento di rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale.
- **D.C.A. 18.11.2022 n. 162** – Approvazione del Programma Operativo 2022-2025 predisposto ai sensi dell'art. 2, c. 88. L. 23.12.2009 n. 191.

Carta dei Servizi

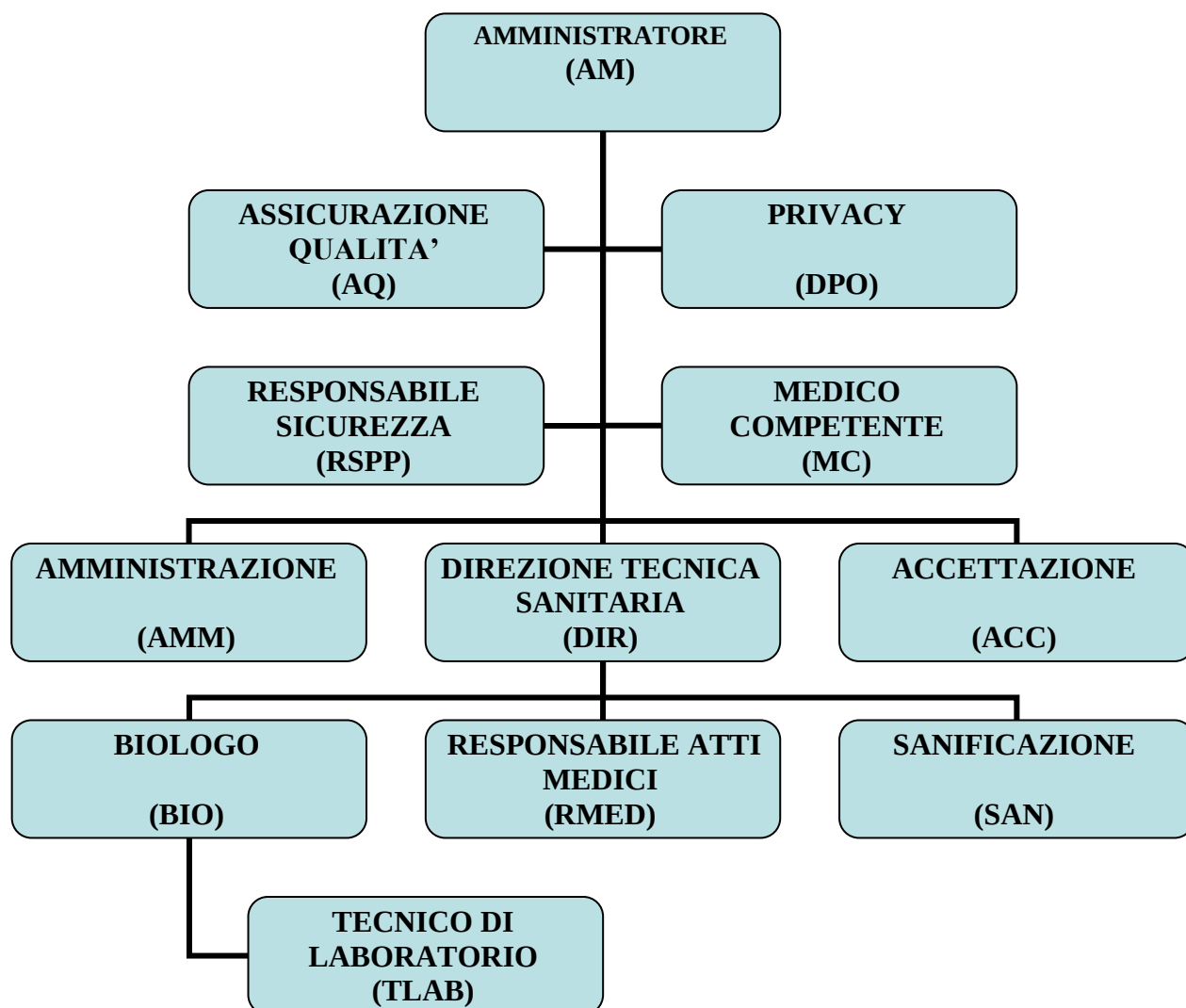
- **D.C.A. 24.01.2023 n. 39** - *Modificazione ed integrazione dei DDCA n. 68/2021 e n. 22/2022 – Aggiornamento dell'elenco dei laboratori privati accreditati relativo alle domande di aggregazione o di attività autonoma per l'anno 2022 – Rete regionale Laboratori privati.*
- **D.D.G. 04.02.2010 n. 909** - *Accreditamento Definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private della Regione Calabria.*
- **D.D.G. 24.03.2010 n. 3854** - *Accreditamento Definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private della Regione Calabria: Aggiornamento.*
- **D.G.R. 05.04.2008 n. 275** - *Provvedimento di ricognizione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.*
- **D.G.R. 02.09.2009 n. 545** - *Regolamenti e manuali per l'accREDITamento del sistema sanitario regionale – presa d'atto parere consiglio regionale.*
- **D.G.R. 02.08.2010 n. 537** - *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento delle Commissioni Aziendali per l'autorizzazione e l'accREDITamento ai sensi dell'articolo 12 della L. R. 18.07.2008, n.24.*
- **D.G.R. 06.05.2011 n. 37** - *Compartecipazione alla spesa sanitaria.*
- **Circolare n. 1 del 2017 prot. n.137662** - *Rilascio delle autorizzazioni sanitarie da parte dei Comuni.*

ALTRE FONDAMENTALI NORME NAZIONALI COGENTI:

- **D.Lgs. 09.04.2008 n. 81** - *Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.*
- **D.Lgs. 03.04.2006 n. 152** – *Norme in materia ambientale.*
- **D.Lgs. 30.06.2003 n. 196** - *Codice in materia di protezione dei dati personali, per come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018 e Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.*
- **D.Lgs. 08.06.2001 n. 231** - *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.*
- **Legge 07.08.1990 n. 241** - *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- **D.M. 37/08** - *Regolamento (...) in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.*

UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità)

3. ORGANIGRAMMA



COD	Nominativo	COD	Nominativo	COD	Nominativo
AM	Avv. Teresa E. M. M. Spanò	AMM	Francesca Spanò	TLAB	Dott.ssa Maria Grazia P. Longo
AQ	Ing. Edoardo Surace	DIR	Dott.ssa Elisabetta Violi	SAN	Patrizia Pelle
DPO	Ing. Edoardo Surace	ACC	Francesca Spanò		
RSPP	Ing. Edoardo Surace	BIO	Dott.ssa Elisabetta Violi		
MC	Dott. Vincenzo Caccamo	RMED	Dott. Fortunato Violi		

4. ELENCO DELLE PRESTAZIONI

L'elenco completo degli esami eseguibili presso il laboratorio può essere consultato presso il banco accettazione.

5. TICKET SANITARIO

Le prestazioni sanitarie sono soggette, secondo le ultime disposizioni regionali previste dalla Delibera di Giunta Regionale n. 247/09, fatte salve le esenzioni, al pagamento (ticket) di una quota fissa aggiuntiva pari al valore tariffario delle singole prestazioni secondo il nomenclatore tariffario nazionale per tempo vigente, fino al limite massimo per ciascuna ricetta di € 45,00 oltre la quota fissa di € 1,00 per ogni ricetta.

L'art. 1, comma 446, della Legge n. 160/2019 ha previsto **l'abolizione**, con decorrenza 01 settembre 2020, del cosiddetto **“super ticket”** per le prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate, a livello nazionale, con la finalità di promuovere maggiore equità all'accesso alle cure, sul territorio nazionale.

Esenti dal pagamento del ticket:

La normativa vigente prevede l'esenzione dal pagamento del ticket per determinate categorie. Per farsi riconoscere il diritto all'**esenzione per patologia, invalidità o trapianto d'organi** occorre recarsi presso gli uffici amministrativi del Servizio Distrettuale competente e richiedere un apposito *attestato* da esibire al Medico di famiglia e all'ASL. Nel caso di persone invalide o impossibilitate a muoversi, è possibile compilare la documentazione a domicilio e consegnarla per conto di terzi agli uffici competenti.

I documenti necessari, da presentare presso tali uffici, sono:

- la dichiarazione del medico specialista di una struttura pubblica che certifichi la patologia oppure la documentazione che attesti la condizione di invalidità
- la tessera sanitaria
- il codice fiscale

Il medico curante dovrà, inoltre, indicare sull'impegnativa il codice di esenzione relativo alle categorie di cui sopra ed anche il codice di esenzione per le donne in stato di gravidanza.

6. ESENZIONI

Per eseguire un accertamento diagnostico in regime di convenzione è necessario presentare, al momento dell'accettazione, l'impegnativa del medico curante, completa dei dati dell'utente, accompagnata da un documento d'identità e dalla tessera sanitaria. Invece, per l'esecuzione degli esami a totale carico dell'utente, sono richiesti il documento di identità e la tessera sanitaria.

Per conoscere le categorie che hanno diritto all'esenzione dal *ticket* si possono chiedere informazioni al personale dell'accettazione, oppure consultare la delibera regionale n. 247/09, il D.C.A. n. 150 del 10.11.2017, D.P.C.M. 12.01.2017, definizione e aggiornamenti dei livelli essenziali di assistenza (malattie croniche e rare) e allegati, pubblicato in supplemento ordinario n.

15 G.U. Serie Generale n. 65 del 18.03.17, nonché la normativa di modifica dei predetti atti legislativi.

Solo i casi di esenzione per reddito devono essere autocertificati all'ASP dall'utente con la dichiarazione ISEE. Gli esami a carico dell'utente vengono stabiliti da leggi nazionali e regionali; per conoscere quali sono e i relativi costi, si può consultare "l'elenco degli esami" presso l'accettazione.

È possibile avere informazioni e aggiornamenti al seguente indirizzo web:

<https://www.salute.gov.it/portale/esenzioni/homeEsenzioni.jsp>

7. QUANTO TEMPO OCCORRE ASPETTARE PER ACCEDERE AGLI ESAMI; QUANDO SI POSSONO RITIRARE GLI ESAMI; COME PRENOTARE GLI ESAMI.

Gli **orari di apertura** della struttura sono indicati al **paragrafo 12** del presente documento.

Gli esami possono essere ritirati in relazione a quanto indicato sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione, entro un tempo che può variare da 1h a 8 giorni, in relazione al tipo di esame ed all'urgenza.

Dopo l'accertamento dell'identità e l'eventuale diritto all'esenzione al *ticket*, i dati personali, dietro esplicito consenso scritto, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, vengono registrati al computer.

Una copia della ricevuta di accettazione (unitamente al documento d'identità) accompagna il paziente nella sala prelievi; tale copia è consegnata al paziente come ricevuta indispensabile per il ritiro dei referti o per delegare persona di fiducia al ritiro stesso.

Inoltre, i referti possono essere inviati online, dietro apposito consenso e secondo una procedura che sarà spiegata dal personale presente in accettazione all'utente interessato.

8. PRIVACY

Il **LABORATORIO ANALISI CLINICHE SPANÒ di Spanò Teresa Elena Maria Marta & C. s.a.s.** garantisce la tutela della privacy secondo le disposizioni previste dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

In fase di accettazione, infatti, il paziente dovrà apporre la propria firma elettronica, dopo attenta lettura, sul modulo "*Informativa ex art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016*", nel quale sono descritti anche gli inconvenienti che si possono verificare in seguito al prelievo venoso. La mancata sottoscrizione non ci autorizzerà al trattamento dei dati personali del paziente e non ci permetterà, quindi, di offrirgli i servizi richiesti.

(Si rinvia all'informativa di seguito riportata e che si trova a disposizione di tutti gli utenti presso l'accettazione).

9. INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE NR. 679/2016

La informiamo con la presente che il Regolamento UE n. 679/2016, unitamente al D.lgs. n. 196/03, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la predetta normativa, il trattamento dei suoi dati personali, da parte della nostra Organizzazione sarà improntato ai principi di (art. 5 GDPR):

- correttezza, liceità e trasparenza,
- limitazione della finalità,
- minimizzazione dei dati,
- esattezza,
- limitazione della conservazione,
- integrità e riservatezza,
- responsabilizzazione,

e in generale di tutela della riservatezza dell'identità personale. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, le forniamo le seguenti informazioni:

Oggetto

La natura della prestazione da lei richiesta alla nostra Organizzazione, prevede che lei ci comunichi alcuni suoi dati personali, necessari alla erogazione della prestazione stessa. I dati a lei richiesti sono:

- specifiche informazioni sulla prestazione sanitaria richiesta (impegnativa o prescrizione medica);
- dati sulla fascia di reddito (codice di esenzione) per poter usufruire o meno di alcune esenzioni;
- dati identificativi (Nome e Cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale);
- tessera sanitaria e documento di identità;
- nome e contatti del medico di base;
- dati di contatto (sede, recapito telefonico e indirizzo mail);
- informazioni sulla tecnica di raccolta del campione biologico;
- informazioni su eventuali malattie conosciute o allergie, se inerenti gli esami richiesti;
- per le donne in età fertile, data ultimo ciclo ove necessario per la specifica prestazione richiesta.

Tali dati sono i minimi necessari, e il loro conferimento è indispensabile per procedere ad erogarle la prestazione richiesta. La prestazione erogata porterà la nostra Organizzazione e lei a conoscere ulteriori suoi dati personali, relativi allo stato di salute, in quanto connessi alla prestazione stessa. Questi sono:

- valori dei parametri biologici da lei richiesti;
- valutazione degli stessi in base a scale e metodiche di riferimento.

Modalità del trattamento

I Suoi dati personali, raccolti per le finalità appresso esposte, saranno trattati nel seguente modo:

- raccolti verbalmente in fase di accettazione (quelli conferiti);
- registrati nel sistema informatico aziendale e su modelli cartacei (sia quelli conferiti che quelli determinati con le attività analitiche);
- archiviati, per il tempo appresso indicato:
 - in locali ad accesso controllato quelli cartacei;
 - su server aziendale quelli dematerializzati;
- comunicati, per come appresso indicato, per motivazioni connesse alla prestazione da lei richiesta;
- cancellati dopo il tempo di archiviazione.

Finalità del trattamento e base giuridica

I Suoi dati personali e relativi alla salute saranno trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

- fornire la prestazione da Lei richiesta alla nostra Organizzazione;
- rendicontare le attività espletate agli organi del S.S.N. ai fini contabili;
- mantenere, per il tempo previsto dalla legge (Nazionale e Regionale) i dati specifici rilevati, per tutelare la sua salute;
- per gli adempimenti amministrativo-contabili dell'impresa secondo gli obblighi previsti dalle norme fiscali.

Carta dei Servizi

La base giuridica di riferimento per la finalità del trattamento dei suoi dati è fornita dalla Normativa Nazionale e Regionale in materia di sanità pubblica e dalla normativa fiscale.

Il trattamento dei suoi dati prevede l'acquisizione da parte nostra di uno specifico consenso scritto. Qualora non volesse darlo non potremmo erogarle la prestazione richiesta.

Destinatari o Categorie di destinatari dei dati personali

I suoi dati personali e relativi alla salute saranno comunicati ai seguenti soggetti ai fini dell'esecuzione dei servizi richiesti e per le finalità sopra indicate:

- ASP competente per territorio, per fini di rendicontazione contabile e monitoraggio della spesa pubblica;
- Service esterno ove previsto per poter evadere richieste non direttamente gestite dalla nostra Organizzazione;
- ai nostri collaboratori e dipendenti appositamente incaricati e nell'ambito delle relative mansioni;
- ai familiari dell'interessato previa sua delega.

I suoi dati solo personali saranno comunicati ai seguenti soggetti per curare la gestione amministrativo-contabile dell'impresa secondo gli obblighi previsti dalle norme fiscali, o per tutelare nostri diritti:

- le persone fisiche e/o giuridiche collaboranti con la nostra Organizzazione ai quali siamo tenuti per legge a comunicare i dati, o se tale comunicazione si renda necessaria per tutelare un legittimo interesse del Titolare del Trattamento.

I dati raccolti non sono oggetto di diffusione.

Perché è prevista la comunicazione dei dati

La comunicazione dei dati da lei forniti ai soggetti sopra indicati è:

- un obbligo legale, previsto dalla normativa Nazionale e Regionale, per quanto riguarda l'ASP;
- un obbligo contrattuale, previsto dagli accordi con la nostra Organizzazione, per quanto riguarda il Service;
- un obbligo legale, previsto dalla normativa Nazionale, per quanto riguarda gli aspetti fiscali ai soggetti che se ne occupano per la nostra Organizzazione;

L'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali richiesti. La mancata comunicazione dei dati comporta da parte nostra il non poter erogare la prestazione richiesta.

Intenzioni del Titolare del Trattamento

Per le medesime finalità, i dati in questione non saranno, comunque, trasferiti al di fuori del territorio nazionale.

Periodo di conservazione dei dati o criteri di scelta del periodo

Il periodo di conservazione dei suoi dati, indicato nel Registro delle attività di Trattamento, viene stabilito dalla normativa Nazionale e Regionale in tema di salute pubblica, ed è differenziato in relazione al tipo di dato e alla sua importanza. Ove tale indicazione normativa non esista, il criterio di definizione del periodo di conservazione dei dati è quello di non eccedere un arco temporale superiore al conseguimento delle finalità del trattamento.

Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. b) lei ha diritto in qualsiasi momento di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai suoi dati personali, la loro rettifica, la loro cancellazione, la limitazione del trattamento dei dati, nonché di opporsi al trattamento stesso, e ha il diritto alla portabilità dei dati.

Ulteriori diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. c) lei ha diritto in qualsiasi momento di chiedere al Titolare del trattamento la revoca del consenso inizialmente prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. d) lei ha diritto in qualsiasi momento di proporre reclamo ad una Autorità di Controllo.

Processi automatizzati

Non sono presenti processi decisionali automatizzati che trattano i dati dell'utente, compresa la profilazione.

Titolare del Trattamento e suo Rappresentante, Responsabile del Trattamento

Il Titolare del trattamento (*colui che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali*) è

LABORATORIO ANALISI CLINICHE SPANÒ di Spanò Teresa Elena Maria Marta & C. s.a.s. – Via Gorizia n. 15, – 89048 Siderno (RC) Tel./Fax 0964 313347 lacs@libero.it

Mod.01/Acc Rev.

Carta dei Servizi

Il rappresentante legale del Titolare, nonché Responsabile del Trattamento è l'avv. **Spanò Teresa Elena Maria Marta** .

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Il Responsabile della Protezione dei dati è l'ing. **Edoardo Surace** – Via Francesco Sofia Alessio, 182 – 89029 Taurianova (RC) – 0966 614031 – clientistudiosurace@gmail.com

MANIFESTAZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI DELL'INTERESSATO
(Art. 7 Regolamento UE nr. 679/2016)

Il Sottoscritto

☐ In qualità di Interessato	☐ In qualità di Tutore legale dell'interessato:
--	--

☐ Presta il consenso ☐ Nega il consenso
al trattamento dei dati personali nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

☐ Presta il consenso ☐ Nega il consenso
al trattamento dei dati relativi alla salute nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

☐ Presta il consenso ☐ Nega il consenso
alla comunicazione dei dati limitatamente agli ambiti ed agli organi specificati nell'informativa.

Firmando la presente il sottoscritto dichiara di aver letto attentamente il contenuto dell'informativa da Voi fornita ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE nr. 679/2016.

Data _____

Firma dell'Interessato

10. COME PREPARARSI PER GLI ESAMI

ISTRUZIONI UTILI PER LA RACCOLTA DI MATERIALI BIOLOGICI DA ESAMINARE

Istruzioni per la raccolta delle feci:

Per le seguenti analisi: esame delle feci completo - ricerca parassiti - ricerca sangue occulto, coprocultura e calprotectina, procedere in questo modo: raccogliere una piccola porzione di feci nell'apposito contenitore sterile con tappo a chiusura ermetica ed inviarlo al laboratorio nel più breve tempo possibile dopo averlo etichettato con nome, cognome, data ed ora della raccolta. Campioni contaminati da urine non sono adatti.

Per il parassitologico delle feci si può eseguire lo Scotch test su 3 campioni.

Istruzioni per lo Scotch test:

Il prelievo deve essere fatto prima di alzarsi dal letto e prima della defecazione e della toilette locale del mattino.

Tagliare con le forbici un pezzetto di nastro adesivo trasparente di 7-10 cm circa.

Far aderire la parte gommata alle pieghe perianali.

Applicare il nastro adesivo su un vetrino portaoggetti, reperibile presso il Laboratorio (utilizzando una garza od un batuffolo di cotone premere delicatamente in modo da far aderire il nastro sul vetrino).

Istruzioni per il prelievo di un campione di urine per urinocultura:

Il momento più idoneo è il mattino, dopo 3-6 ore (media 5 ore) dall'ultima minzione. È necessario effettuare un lavaggio dei genitali esterni con acqua.

Dovrà essere quindi scartato il primo getto di urina, contaminato dalla flora batterica uretrale, mentre quello successivo e cioè quello intermedio sarà raccolto in un contenitore sterile, aperto al momento.

La raccolta con sacchetto di plastica (neonati o pazienti non in grado di collaborare) impone un'accurata pulizia della cute e dei genitali esterni. Se il paziente non ha urinato nell'arco di un'ora dall'applicazione del sacchetto, questo va rimosso e sostituito con un altro, dopo aver proceduto ad una nuova ed accurata pulizia della zona.

Istruzioni per il prelievo delle urine delle 24 ore:

Scartare la prima urina del mattino (ad esempio ore 07,00) e raccogliere da quel momento tutte le urine fino alla prima minzione del giorno successivo compresa (ore 07,00). Portare tutta la raccolta oppure misurare il volume e portare una quantità inferiore (almeno 50 ml) nell'apposito contenitore per urine. In tal caso indicare il volume raccolto in ml.

Prova immunologica di gravidanza (su urina)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino.

Istruzioni per la raccolta dell'espettorato:

Raccogliere il secreto profondo, eventualmente aiutandosi con colpi di tosse in apposito contenitore. *N.B.: I campioni di origine superficiale (salivare) non sono idonei.*

Per ogni eventuale dubbio o necessario chiarimento è possibile contattare il seguente numero telefonico 0964.313347 - 377.0923567



11. COSA CONTIENE IL REFERTO

I risultati degli esami di laboratorio vengono riportati su referti contenenti:

NOME, COGNOME, INDIRIZZO, CODICE INTERNO CLIENTE, DATA DI NASCITA, N° REFERTO, DATA ACCETTAZIONE, ESAME ESEGUITO, VALORI DI RIFERIMENTO, RISULTATO, METODICA UTILIZZATA, NOTE AGGIUNTIVE.

Gli esami vengono consegnati in una busta nessuna indicazione sul nome e cognome del paziente, se direttamente consegnati all'intestatario, altrimenti, in presenza di delega, i referti vengono consegnati in busta chiusa secondo quanto previsto dalle norme a tutela della privacy.

12. QUALI SONO GLI ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Prelievo	7.15 – 11.00	7.15 – 11.00	7.15 – 11.00	7.15 – 11.00	7.15 – 11.00
Consegna Referti	09.00-12.30 15.00-17.00	09.00-12.30	09.00-12.30	09.00-12.30 15.00-17.00	09.00-12.30

13. COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il **LABORATORIO ANALISI CLINICHE SPANÒ di Spanò Teresa Elena Maria Marta & C. s.a.s.** ha un Sistema Qualità Conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dai propri Clienti.

Ciò avviene mediante questionari informativi, redatti in forma anonima e imbucati in apposito raccoglitore che forniscono elementi per nuovi obiettivi di miglioramento.

14. COME SI PUÒ FORMALIZZARE UN RECLAMO

Il **LABORATORIO ANALISI CLINICHE SPANÒ di Spanò Teresa Elena Maria Marta & C. s.a.s.**, tutela i propri clienti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni.

Infatti può accadere che malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio si verifichino episodi di “*motivo di reclamo*”. Questi possono essere formalizzati mediante un “*Reclamo Cliente*”, firmato dal paziente. Tale reclamo verrà accuratamente gestito e analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive. Tutti i reclami pervenuti per iscritto, e in forma non anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni.

Regolamento di Pubblica Tutela

TITOLO I

Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.

Articolo 1

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la ASP possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Articolo 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

- 1) Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla ASP o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni;
- 2) Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P.;
- 3) Segnalazione telefonica o fax all'Ufficio sopra citato;
- 4) Colloquio con il responsabile dell'U.R.P.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

Articolo 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'*art. 14, comma 5, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502*, come modificato dal *D.Lgs. 7 dicembre 1993, n. 517*.

Articolo 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, Mod.01/Acc Rev.

Carta dei Servizi

devono essere istruite e trasmesse alla Direzione della ASP entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Articolo 5

L'U.R.P., nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro giorni 7, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Articolo 7

Il Responsabile dell'U.R.P., individuato ai sensi della *legge 7 agosto 1990, n. 241*, svolge i seguenti compiti:

- a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento;
- b) provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- c) dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente;
- e) invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del servizio, al responsabile dell'Unità Operativa interessato e al Coordinatore di settore per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- f) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

15. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'

FATTORE DELLA QUALITA'	INDICATORE: giudizio complessivo ricavato dai questionari di gradimento	GIUDIZIO ESPRESSO	RANGE
Soddisfazione del cliente	Tempi di attesa in accettazione	96	GIUDIZIO VARIABILE DA UN MINIMO DI 40 AD UN MASSIMO DI 100
	Tempi in sala prelievo	98	
	Tempi attesa ritiro referto	96	
	Cortesia in accettazione	100	
	Cortesia in personale in sala prelievo	98	
	Chiarezza del referto	96	
	Privacy	94	
	Valutazione degli ambienti della struttura	94	
RECLAMI Cliente	Nessuno		