



LABORATORIO ANALISI CLINICHE PERUGINI s.r.l.

1959 - 2009



CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2024

LABORATORIO ANALISI CLINICHE PERUGINI S.r.l.

Via Rodotà, 43 - 87100 - Cosenza (CS) ITALIA
Via R. Misasi, 94-96-98 - 87100 - Cosenza (CS) ITALIA
Telefono e Fax: (+39) 0984 28165 / (+39) 0984 28941
Mail: peruginilab@gmail.com

INDICE

Premessa

Obiettivi della Carta dei Servizi Sanitari
Profilo della Carta dei Servizi Sanitari

Sezione I°

Presentazione del Laboratorio
Organizzazione interna
Fini Istituzionali
Principi Fondamentali

Sezione II°

Informazioni sulla struttura
Modalità d'accesso
Tipologia delle prestazioni
Raccolta campioni
Garanzie dell'Utente
Informazioni
Diritti e doveri del Paziente

Sezione III°

Premessa
Indicatori e standard di qualità
Impegni e programmi

Sezione IV°

Reclami e modalità d'accesso
Meccanismi di tutela e di verifica

ALLEGATI

Allegato 1 - Scheda per la Segnalazione di Disfunzioni Suggestivi o Reclami
Allegato 2 - Scheda di Valutazione Soddisfazione del Cliente
Allegato 3 - Depliant Esenzione Ticket
Allegato 4 - Modulo di Consenso al Trattamento Dati Personali

PREMESSA

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

La **Carta dei Servizi Pubblici Sanitari**, introdotta dal nostro Legislatore nel 1995, (*art. 2 Decreto Legge n.163 del 12/05/95 convertito in Legge n.273 del 11/07/95 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/95 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità*) costituisce un intervento fortemente innovativo nel settore della Sanità; essa, infatti, è destinata a modificare in modo sostanziale il rapporto tra il Cittadino-Utente e le strutture sanitarie pubbliche e private.

La "Carta" ha il duplice scopo di "informare" il Cittadino e di "tutelarne" i diritti d'Utente.

Tuttavia non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzia al Cittadino, ma come sostanziale attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati dalla struttura sanitaria alla quale si è rivolto per propria scelta.

Infatti, con la pubblicazione della Carta dei Servizi la Struttura si impegna ad adottare standard di qualità e quantità del servizio e a garantire il rispetto dello standard adottato.

La Carta dei Servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia ai cittadini sia agli enti erogatori di servizi, impegnando questi ultimi a fornire un servizio di buona qualità.

La "Carta" fa riferimento all'attuale assetto organizzativo e strutturale dei servizi sanitari offerti; è, quindi, suscettibile di ulteriori modifiche e/o integrazioni, in adeguamento agli eventuali cambiamenti che via, via interverranno rispetto all'assetto attuale.

Ciò conferma, del resto, il carattere dinamico della "Carta" e, in altre parole, il suo essere un documento in continuo divenire per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.

PROFILO DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

SEZIONE I°

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini S.r.l. si presenta al Cittadino dichiarando i propri fini istituzionali e i principi fondamentali su cui opera.

SEZIONE II°

Si forniscono informazioni di carattere generale sulla Struttura, sulla tipologia dei servizi, sulle prestazioni fornite e le modalità d'accesso. Si enunciano i diritti e i doveri dell'Utente.

SEZIONE III°

Si descrivono gli obiettivi perseguiti, sia sotto forma di standard di qualità che di programma d'azione che la struttura s'impegna ad attivare nel corso di validità della Carta.

SEZIONE IV°

Sono indicate le modalità con le quali si assicura la tutela dell'Utente rispetto ad eventuali disservizi.

SEZIONE I°

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

ORGANIZZAZIONE INTERNA

FINI ISTITUZIONALI

PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il **Laboratorio Analisi Cliniche Perugini** è stato fondato nel 1959 dal **dott. Gaetano Perugini** ed è, ormai da oltre 60 anni, una realtà ben consolidata della sanità Cosentina e più in generale nella provincia di Cosenza. Fa parte dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza.

Ubicato nel centro della città di Cosenza, in via Riccardo Misasi, 94-96-98 (già via Roma), il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini è un'istituzione sanitaria, accreditata ai sensi dell'art.6-6° comma della L.23/12/1994 n.724, che eroga prestazioni diagnostiche di tipo ambulatoriale e precisamente analisi cliniche di laboratorio in vitro.

Pertanto ogni Cittadino, munito di ricetta del proprio Medico curante, facente parte del Servizio Sanitario Nazionale, in base al diritto della libera scelta, sancito dalla legge, può rivolgersi direttamente a questo Laboratorio convenzionato, (oggi accreditato) dove troverà applicate le stesse tariffe, ticket o l'esonero dal ticket, messi in atto presso le Strutture Pubbliche accreditate. In ogni caso chiunque può rivolgersi a questa Struttura di propria iniziativa per effettuare tutte le analisi che ritiene opportune, previo colloquio con un Medico del Laboratorio.

Vista la sua collocazione geografica nel centro cittadino è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici poiché dista circa 100 metri dalla locale Autostazione e circa un chilometro dalla Stazione Ferroviaria. Chi arriva invece in automobile ha la possibilità di parcheggiare nei parcheggi pubblici di piazza Carlo Bilotti (ex piazza Fera), adiacenti alla Struttura, oppure può usufruire del parcheggio gratuito messo a disposizione della clientela del Laboratorio, presso l'autorimessa Bonofiglio, in via Misasi, a circa 100 metri dal Laboratorio.

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini è uno studio di professionisti diretto dal dott. Massimo Perugini, Medico Chirurgo Specialista in Igiene e Medicina Preventiva, coadiuvato da uno studio commerciale esterno. Il Laboratorio è classificato a livello regionale come Laboratorio Generale di Base con Settori Specializzati di Chimica Clinica , Tossicologia, Microbiologia e Sieroimmunologia (Codice 054 D6C).

Il personale d'accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

Orari di Servizio

Prelievi	da Lunedì a Venerdì	dalle ore 07.30 alle 12.30
	il Sabato	dalle ore 07.30 alle 12.00
Orario d'apertura	da Lunedì a Venerdì	dalle ore 07.30 alle 13.00
	il Sabato	dalle ore 16.00 alle 18.00
		dalle ore 07.30 alle 13.00
Ritiro referti	da Lunedì a Venerdì	dalle ore 10.00 alle 13.00
	il Sabato	dalle ore 16.00 alle 18.00
		dalle ore 10.00 alle 13.00

Su richiesta e per particolari esigenze vengono eseguiti **prelievi a domicilio**, il servizio può essere richiesto contattando i numeri di Telefono:

(+39) 0984 28165 oppure (+39) 0984 28941 (sig.ra Salvo Emilia).

ORGANIZZAZIONE INTERNA

NOMINATIVO	TITOLO	RESPONSABILITÀ	RAPPORTO DI LAVORO
Dott. Perugini Massimo	Medico Chirurgo Specialista in Igiene e Medicina Preventiva	Direttore Responsabile Attività Settore Immunometria	Socio Direttore Sanitario
Dott. Perugini Sergio	Medico Chirurgo Specialista in Dermatologia	Responsabile Settore Chimica Clinica e Ematologia e V.E.Q.	Socio Legale Rappresentate
Dott.ssa Perugini Anna	Biologo Specialista in Microbiologia	Responsabile Settore Microbiologia	Socio
Dott. Diodati Mario Umile	Biologo Laurea Magistrale	Aiuto Sala Prelievi Settore Chimica Clinica e Ematologia	Dipendente
Sig. Ammirato Pilerio	Diploma Istituto Tecnico Industriale	Responsabile sistema informatico aziendale Amministrazione	Dipendente
Sig.ra Salvo Emilia	Diploma Ragioniere e Perito Commerciale	Amministrazione	Dipendente
Sig.ra Chiarello Barbara	Diploma Maturità Tecnica Commerciale	Amministrazione	Dipendente
Dott.ssa Campanaro Stefania	Biologo Laurea Triennale	Tecnico Laboratorio	Dipendente
Sig.ra De Luca Maria	Diploma Maturità Classica	Addetto Sanificazione	Dipendente
Dott.ssa Mirabelli Manuela	Biologo Laurea Magistrale	Addetto P.P.E. e settori Citologia Genetica	Dipendente
Dott. Romeo Francesco	Medico Chirurgo Specialista in Anatomia Patologica	Responsabile Settore Citoistopatologia	Libero professionale
Dott.ssa Mazzei Rosalucia	Biologo Specialista in Genetica	Responsabile Settore Genetica	Lavoro autonomo

FINI ISTITUZIONALI

Il fine istituzionale del Laboratorio Analisi Cliniche Perugini è quello di erogare in regime ambulatoriale prestazioni diagnostiche di laboratorio, garantendo:

- 1) il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui Pazienti;
- 2) l'esecuzione delle prestazioni di più alta qualità richieste dal Paziente, in condizioni materiali le migliori possibili e in condizioni ambientali umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al trattamento;
- 3) la disponibilità di mezzi necessari al Medico che assume la responsabilità della diagnosi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dall'età, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

Continuità: il servizio è erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare al minimo il disagio degli utenti.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di scegliere liberamente la struttura sanitaria accreditata al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.

Partecipazione: al Cittadino Utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio anche attraverso le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti nonché attraverso la divulgazione di schede di valutazione del servizio.

Efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza.

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini assicura le seguenti funzioni:

- informazione
- partecipazione
- tutela
- accoglienza

attraverso il Servizio di Relazione con il Pubblico nonché attraverso successive istituzioni di:

- distribuzione di materiale informativo e divulgativo (depliant, opuscoli, guide)
- definizione di protocolli di intesa con le Associazioni di Volontariato o altri organismi di Tutela per i Diritti dell'Utente, atti a favorire l'interazione tra struttura e utenza
- meccanismi di tutela e di verifica

tutto ciò in armonia con i principi della trasparenza e della partecipazione.

Responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico: sig.ra Salvo Emilia
Telefono: (+39) 0984 28165 oppure (+39) 0984 28941

SEZIONE II°

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

MODALITÀ D'ACCESSO

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

RACCOLTA DEI CAMPIONI

GARANZIE DELL'UTENTE

INFORMAZIONI

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini S.r.l. si estende su due livelli su una superficie totale di circa 450 mq.

Si accede ai locali del **primo livello** (piano terra) da Via R. Misasi, 94/96/98 (ex via Roma). Tale ingresso, privo di barriere architettoniche, è destinato al pubblico; i locali sono stati individuati e progettati allo scopo di garantire lo svolgimento ottimale dell'attività e secondo la normativa vigente.

I locali sono costituiti da un'area adibita a sala d'attesa climatizzata (caldo-freddo) con 20 posti a sedere, in cui è presente il servizio accettazione pazienti (3 postazioni in linea), da tale area si accede alla direzione sanitaria e alla sala prelievi, anche questa climatizzata e provvista di un montacarichi in acciaio inox che consente l'invio del prelievo venoso direttamente al servizio di sierologia sito al secondo livello.

Sono annessi ai locali del primo livello, servizi igienici privi di barriere architettoniche, ed una scala che dà accesso al secondo livello.

Si accede ai locali del **secondo livello** (primo piano) mediante una scala interna dal primo livello oppure attraverso due ingressi esterni, riservati agli operatori e ai fornitori, di cui, uno ubicato su Via Rodotà, 43 e l'altro, a piano strada, nel cortile interno dello stabile.

Il secondo livello è un'area riservata alle attività di laboratorio ed è costituito da un corridoio centrale dal quale si accede nelle varie stanze e saloni con servizi e settori riguardanti il laboratorio di analisi cliniche.

Tutti i locali sono provvisti di un adeguato sistema di illuminazione ed areazione sia naturale che artificiale (climatizzatori). L'impianto elettrico in ogni locale è a norma di legge ed è presente la cartellonistica per la sicurezza.

Il Laboratorio ha predisposto tutte le misure necessarie previste dal Decreto Legislativo n°626 del 19/09/1994 e riportate sul Documento Aziendale Sicurezza sul Lavoro.

MODALITA' D'ACCESSO

Per gli esami di laboratorio non è richiesta la prenotazione. I prelievi sono eseguiti dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 12.30, il sabato dalle 7.30 alle 12.00. Occasionalmente, ed in considerazione di particolari esigenze della clientela, è possibile concordare telefonicamente un diverso orario d'accesso al prelievo. Per tutti i dosaggi è preferibile presentarsi a digiuno. Il tempo d'attesa non supera in media i cinque minuti.

Non essendo richiesta la prenotazione, è possibile che in alcune giornate, specialmente all'inizio della settimana, si verifichi un'affluenza particolarmente elevata di Pazienti. In queste condizioni il tempo d'attesa può prolungarsi di 10/15-minuti.

Una caratteristica esclusiva di questo Laboratorio è che i risultati degli esami vengono esaminati in relazione alla condizione clinica del Paziente. Infatti, prima della refertazione, ogni esame viene valutato secondo un criterio di plausibilità clinica per garantire quella che oggi viene chiamata qualità globale del referto.

Per tale ragione, al Paziente che si presenta presso il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini, vengono richiesta alcune notizie cliniche essenziali. Questo è necessario anche nel caso che il sangue o altro materiale biologico da esaminare venga consegnato dopo essere stato prelevato altrove. La raccolta delle notizie cliniche richiede grossomodo 2-3 minuti per Paziente e comporta quindi un tempo d'attesa leggermente prolungato.

Accettazione

Bisogna essere muniti della "Tessera Sanitaria".

La prescrizione del Medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, Cognome, età dell'assistito (data di nascita)
- Codice Fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti d'esenzione dal pagamento della prestazione
- Tipo della prestazione richiesta (non più di otto prestazioni per ogni singola ricetta)
- Diagnosi di presunzione
- Timbro e firma del Medico
- Data

Quando gli esami sono richiesti da Enti per l'assegnazione o convalida di trattamenti pensionistici è indispensabile esibire un documento d'identità valido.

Privacy - Trattamento dei dati personali

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato, ai sensi della L.196/2003, circa il Trattamento dei Dati Sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla Privacy. Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale d'accettazione che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile. (Modulo di Consenso al Trattamento Dati Personali - Allegato 4).

Esenzione Ticket per reddito

Per usufruire dell'esenzione il proprio Medico curante (prescrittore) dovrà barrare la casella apposita sulla ricetta. (Previsto dal "Decreto 11 dicembre 2009" del Ministro dell'economia e delle finanze di concerto con il Ministro del lavoro della salute e delle politiche sociali. "Verifica delle esenzioni, in base al reddito, dalla compartecipazione alla spesa sanitaria, tramite il supporto del Sistema tessera sanitaria". (G.U. n.302 del 30-12- 2009).

Esenzione Ticket per patologia

Prevede l'apposizione da parte del Medico curante (proscrittore), nell'apposite caselle della ricetta del "codice di esenzione" per patologia attribuito al Paziente dalla ASP di appartenenza.

Esenzione Ticket per gravidanza

L'esenzione per lo stato di gravidanza è disciplinata dal Decreto Ministeriale - Ministero della Sanità - 10 settembre 1998. L'elenco degli esami previsti in gravidanza dal Sistema Sanitario Nazionale, in regime di esenzione, cambia secondo la settimana di gravidanza della gestante. Il D.M. è disponibile presso l'accettazione per qualsiasi chiarimento.

Pagamento del Ticket

Il pagamento del Ticket va effettuato al momento dell'accettazione, prima dell'esecuzione delle prestazioni. Nello stesso tempo verrà rilasciata fattura attestante l'avvenuto pagamento. Il ticket massimo da pagare per ogni ricetta è di €45,00 + €1,00 a ricetta (tetto massimo di spesa per ricetta che raggiunge la franchigia).

Pagamento delle prestazioni a rapporto libero professionale

Per prestazioni in libera professione è a disposizione del Cittadino, presso l'Accettazione della Struttura, il relativo tariffario degli onorari a rapporto libero professionale (G.U.). Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Pagamento delle prestazioni non convenzionate

Sono tutte quelle prestazioni non contemplate nel Nomenclatore Tariffario Regionale "tempo per tempo vigente". Il costo della/delle prestazione è soggetta a variazioni nel tempo.

Liste di attesa

Non esistono liste d'attesa. Tuttavia per alcune prestazioni particolari, nell'impossibilità di un'immediata erogazione, potranno essere create liste di attesa.

Prelievi

La Struttura effettua prelievi tutti i giorni, dalle ore 07.30 alle ore 12.30, il sabato dalle ore 07,30 alle ore 12.00. Gli esami di laboratorio vanno eseguiti al mattino a digiuno. Per la determinazione del colesterolo e dei trigliceridi é opportuno programmare il pasto serale, precedente l'esecuzione degli esami, escludendo da questo i grassi, formaggi, latte, salumi ecc... Ideale sarebbe un pasto esclusivamente a base di frutta e verdure. Un digiuno troppo prolungato prima dell'esecuzione degli esami é da evitare per la conseguente diminuzione della glicemia ed aumento della bilirubinemia.

Prelievi a domicilio

Prelievi a domicilio possono essere eseguiti su espressa richiesta dell'Utente. Il personale dell'accettazione predisporrà un appuntamento con un infermiere professionale da noi indicato. La prestazione dovrà essere pagata dall'Utente direttamente all'infermiere professionale al momento del prelievo.

Ritiro Referti

I referti possono essere ritirati presso l'accettazione dalle ore 07.30 alle ore 13.00 di tutti i giorni compreso il sabato e dalle ore 16.00 alle ore 18.00, sabato escluso. La data di consegna del referto verrà indicata al momento del prelievo. In caso d'emergenza il referto può essere ritirato anche nella

tarda mattinata dello stesso giorno d'esecuzione del prelievo. Il referto viene consegnato esclusivamente al Paziente o ad un suo incaricato munito di delega. I Pazienti in trattamento con anticoagulanti orali possono ricevere il referto ed eventuale indicazione posologica della terapia in corso (da personale medico) in mattinata.

Analisi richieste con urgenza

Analisi richieste con urgenza (si intende non l'urgenza di carattere sanitario ma l'urgenza dettata da esigenze di carattere personale) vanno concordate con il Medico responsabile dell'ambulatorio.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Sono eseguiti sul sangue, sulle urine e su altri materiali biologici esami di laboratorio a scopo diagnostico e preventivo. Gli esami eseguiti, sono: esami ematologici, analisi chimico cliniche, esami coagulometrici, ricerche allergiche, dosaggi ormonali esami di microbiologia, tossicologia e immunologia.

ELENCO ESAMI DI ROUTINE E TEMPI ESECUZIONE

Gli esami convenzionati sono identificati dal relativo Codice del Nomenclatore Tariffario Regionale vigente.

Il campione sotto rappresentato fa parte di un gruppo di esami maggiormente rappresentativo.

Esame	CodICE	Risposta
Alanina amminotransferasi (GPT/ALT)	90045	1 gg
Albumina	90051	1 gg
Alfa 1 fetoproteina AFP	90055	1 gg
Alfa 1 glicoproteina acida (mucoproteine)	90061	1 gg
Amilasi	90064	1 gg
Anticorpi anti Helicobacter pylori IgG/IgA	90944	1 gg
Anticorpi anti-antigene nucleare estraibile ENA	90473	1 gg
Anticorpi anti-citomegalovirus IgG/IgM	91141	1 gg
Anticorpi anti-citomegalovirus IgG/IgM	91143	1 gg
Anticorpi anti-dna nativo n-DNA	90483	1 gg
Anticorpi anti-herpes virus 1-2 IgM 1-2	91221	1 gg
Anticorpi anti-mitocondri (AMA)	90521	1 gg
Anticorpi anti-muscolo striato (ASMA)	90522	2-3 gg
Anticorpi anti-nucleo (ANA)	90524	1 gg
Anticorpi anti-recettore del TSH	90535	1 gg
Anticorpi anti-rosolia IgG/IgM	91264	1 gg
Anticorpi anti-tireoglobulina (TG)	90544	1 gg
Anticorpi anti-toxoplasma IgG/IgM	91094	1 gg
Antigene carboidratico CA 125	90551	1 gg
Antigene carboidratico CA 15.3	90552	1 gg
Antigene carboidratico CA 19.9	90553	1 gg
Antigene carcino embrionario CEA	90563	1 gg
Antigene prostatico specifico PSA-libero	//	1 gg
Antigene prostatico specifico PSA	90565	1 gg
Antitrombina III	90575	In giornata
Aspartato amminotransferasi (GOT/AST)	90092	1 gg
Batteri isolati: antibiogramma	90856	2 gg
Beta 2 microglobulina	90101	1 gg
Bilirubina totale	90104	In giornata
Bilirubina totale e frazionata	90105	In giornata
Calcio totale	90114	In giornata
Calcitonina	90115	1 gg
Carbamazepina	90123	2 gg
Cloruro	90133	In giornata
Colesterolo HDL	90141	In giornata
Colesterolo LDL	90142	In giornata
Colesterolo totale	90143	In giornata
Colinesterasi - pseudo (CHE)	90144	In giornata

Esame	CodICE	Risposta
Complemento C3	90602	1 gg
Complemento C4	90602	1 gg
Cortisolo	90153	1 gg
Creatinchinasi (CPK)	90154	In giornata
Creatinchinasi isoenzima mb (CK-MB)	90155	In giornata
Creatinina	90163	In giornata
Creatinina clearance	90164	In giornata
Deidroepiandrosterone solfato DEHAS	90172	1 gg
Delta 4 androstenedione	90173	3 gg
Droghe d'abuso: cannabinoidi	//	2 gg
Droghe d'abuso: cocaina	//	2 gg
Droghe d'abuso: eroina	//	2 gg
Droghe d'abuso: oppiacei	//	2 gg
Emocromo con formula	90622	In giornata
Esame colturale apparato genito-urinario	90934	2 gg
Esame colturale campioni biologici diversi	90933	3 gg
Esame colturale cavita' oro-faringo-nasale	90935	2 gg
Esame colturale delle feci - coprocultura	90943	3 gg
Esame colturale urine - urinocultura	90942	2 gg
Estradiolo (E2)	90192	1 gg
Fattore reumatoide RT	90642	In giornata
Feci esame chimico e microscopico	90213	1 gg
Feci sangue occulto	90214	In giornata
Fenobarbitale	90093	2 gg
Ferritina	90223	1 gg
Ferro	90225	In giornata
Fibrinogeno	90651	In giornata
Follitropina (FSH)	90233	1 gg
Fosfatasi acida	90234	1 gg
Fosfatasi alcalina	90235	In giornata
Fosfatasi prostatica (PAP)	90242	1 gg
Fosforo	90245	In giornata
Gamma glutamil transpeptidasi (γ GT)	90255	In giornata
Gastrina	90261	3 gg
Glucosio	90271	In giornata
Glucosio curva da carico (5 prelievi inclusi)	90265	In giornata
Gonadotropina corionica subunita beta HCG	90275	In giornata
Hb emoglobina glicosilata	90281	In giornata
Idrossiprolinuria	90282	3 gg
IgE totali PRIST	90683	2 gg
Immunoglobuline catene k e lambda	90284	In giornata
Immunoglobuline IgG/IgA/IgM	90694	1 gg
Insulina	90291	1 gg
Lattato deidrogenasi (LDH)	90292	In giornata
Lipasi	90302	In giornata
Litio	90322	1 gg
Luteotropina (LH)	90323	1 gg
Magnesio totale	90325	In giornata
Microalbuminuria	9334	1 gg
Omocisteina	//	In giornata
Parassiti ricerca microscopica	91052	In giornata
Piastrine	90713	In giornata
Potassio	90374	In giornata

Esame	CodICE	Risposta
Progesterone	90381	1 gg
Prolattina	90382	1 gg
Proteina C reattiva PCR	90723	In giornata
Proteine totali	90385	In giornata
Proteine, elettroforesi delle	90384	In giornata
Reazione di Waaler Rose	90742	1 gg
Reticolociti	90745	In giornata
Salmonelle e Brucella-Reazione di Widal-Wright	91081	1 gg
Sodio	90404	In giornata
Streptococco anticorpi anti-streptolisina TAS	91085	In giornata
Tempo di protrombina (PT)	90754	In giornata
Testosterone	90413	1 gg
Tireoglobulina (TG)	90415	1 gg
Tireotropina (TSH)	90421	1 gg
Tiroxina libera (FT4)	90423	1 gg
Transferrina	90425	In giornata
Trigliceridi	90432	In giornata
Triiodotironina libera (FT3)	90433	1 gg
Urato (Uricemia)	90435	In giornata
Urea (Azotemia)	90441	In giornata
Urine esame chimico fisico e microscopico	90443	In giornata
Valore ematocrito	90824	In giornata
Velocita' sedimentazione emazie (VES)	90825	In giornata
Virus epatite A HAV IgG	91171	1 gg
Virus epatite A HAV IgM	91172	1 gg
Virus epatite B HBc IgG	91175	1 gg
Virus epatite B HBc IgM	91181	1 gg
Virus epatite B HBc Tot.	91175	1 gg
Virus epatite B HBe Ab	91182	1 gg
Virus epatite B HBe Ag	91183	1 gg
Virus epatite B HBs Ab	91149	1 gg
Virus epatite B HBsAg	91149	1 gg
Virus epatite C	91195	1 gg
MNI Test	91214	In giornata
Virus Epstein Barr IgG	91211	1 gg
Virus Epstein Barr IgM	91211	1 gg
Virus Herpes simplex tipo1/2	91221	1 gg
Virus HIV 1/2	91224	1 gg

NOTA

- Gli esami non convenzionati sono privi del Codice Ministeriale.
- Elenco rappresentativo: richiedere informazioni per esami non presenti nella lista
- Tempi di risposta indicativi.
- E' prevista l'urgenza per casi particolari.

RACCOLTA DEI CAMPIONI

Prelievo sangue venoso

Presentarsi al Laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno. E' permessa la sola assunzione di acqua. Non è necessario appuntamento, fatta eccezione l'esecuzione di alcuni esami particolari. Viene seguito l'ordine d'ingresso del Cliente nella struttura con apposito biglietto numerato da un elimina code.

Raccolta delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in Laboratorio. Il recipiente da utilizzare deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia.

Raccolta delle urine per Urinocoltura

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia. E' necessario procedere come segue:

- eseguire un'accurata pulizia locale;
- scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie;
- raccogliere l'urina successiva al primo getto direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
- richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in Laboratorio.

Terapie antibiotiche, in corso o recenti, possono interferire sull'esito dell'esame e vanno segnalate al Laboratorio. In caso di consegna tardiva, il campione può essere conservato in frigorifero a 2-8°C. L'esame colturale prevede la ricerca di germi aerobi e lieviti.

Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere acquistato in farmacia. Per eseguire correttamente la raccolta è necessario procedere come segue:

- 1) scartare la prima urina del mattino;
- 2) raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

Raccolta Feci: esame per la ricerca dei parassiti

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore sterile (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina. Il contenitore può essere acquistato in farmacia. Per la ricerca degli Ossiuri (*Enterobius vermicularis*) oltre ad un campione di feci è necessario eseguire uno "Scotch Test". Il Laboratorio fornisce il vetrino su cui si farà aderire un nastro adesivo trasparente applicato sull'orifizio anale alla sera e fino al mattino successivo, evitando qualsiasi operazione di igiene personale locale. Il materiale biologico può essere conservato a 2-8°C per 24 ore.

Raccolta Feci: ricerca del sangue occulto

Munirsi di un recipiente sterile per la raccolta delle feci, munito di paletta (è acquistabile in farmacia). Fare le feci in un recipiente tipo "vaso da notte" e raccogliere con la paletta più campioni, in punti diversi (3 o 4) delle feci emesse, fino a riempire metà circa del recipiente. Portare in

Laboratorio entro alcune ore o, se ciò non fosse possibile, conservare il campione in frigo a 2-8°C. Non è necessario eseguire alcuna dieta prima della raccolta del campione di feci.

Raccolta feci per Coprocoltura

Raccogliere una piccola quantità di feci, possibilmente, all'esordio dell'enteropatia, quando sono diarroiche e prima dell'inizio della terapia antibiotica. Porla in un contenitore sterile (esistono contenitori muniti di paletta, acquistabili in farmacia). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in Laboratorio. È sconsigliato l'uso dei tamponi rettali se non nel caso di neonati, è comunque considerato materiale non idoneo per la ricerca di *Campylobacter spp.* In caso di consegna tardiva, il campione può essere conservato in frigorifero a 2-8°C. L'esame colturale prevede di prassi la ricerca di *Salmonella spp.* e *Shigella spp.* *Campylobacter spp.* Altri germi possono essere correlati a patologie enteriche e la loro ricerca deve essere esplicitamente richiesta dal Medico.

Preparazione al Tampone uretrale

Modalità di prelievo:

- il Paziente deve astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame;
- è necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame;
- segnalare se sono in corso terapie antibiotiche;
- le donne non devono trovarsi in periodo mestruale.

Il prelievo viene effettuato con tamponi di piccolo calibro in Dacron. Si introduce il tampone per almeno cm 2 all'interno del canale uretrale, ruotandolo per almeno 10 secondi. L'esame colturale generico prevede la ricerca di microrganismi aerobi e miceti. È possibile la ricerca, su specifica richiesta, di *Neissera gonorrhoeae*, *Gardnerella vaginalis*, *Chlamydia.trachomatis*, *Ureaplasma.urealyticum/Micoplasma hominis*. Vengono usati tamponi diversi per ciascun tipo di esame.

Preparazione al Tampone vaginale

Modalità di prelievo:

- la Paziente deve astenersi da rapporti sessuali nelle 24 ore precedenti l'esame;
- è necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame;
- segnalare se sono in corso terapie antibiotiche;
- a Paziente non si deve trovare in periodo mestruale.

Il prelievo viene eseguito dal fornice posteriore vaginale mediante tamponi previa introduzione di uno speculum bivalve sterile. In età pediatrica può essere eseguito su secrezioni vaginali. L'esame generico è finalizzato alla ricerca di *Candida spp.*, Enterobatteriacee, cocchi Gram+.

Tampone faringeo

Il Paziente, se è sotto terapia antibiotica, deve aver sospeso la terapia da almeno cinque giorni prima di sottoporsi all'esame.

Raccolta del liquido seminale

Munirsi di un contenitore sterile, acquistato in farmacia, e far pervenire il materiale al Laboratorio entro mezz'ora circa dalla raccolta. L'esame va effettuato dopo 3-5 giorni di astinenza da rapporti sessuali.

Modalità di raccolta dell'escreato

Il campione va raccolto in apposito contenitore sterile in vendita in farmacia. Il Paziente, al mattino appena alzato, deve raccogliere il materiale tracheo-bronchiale dopo appropriati colpi di tosse. In caso di difficoltà, é utile far precedere la raccolta da un gargarismo con acqua e sale (grammi 10 per litro).

Curva glicemica

Il Paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo di sangue. La determinazione della glicemia su questo campione serve a valutare l'idoneità del Paziente a sottoporsi alla prova da stimolo con glucosio. Dopo aver valutato l'idoneità del Paziente all'esecuzione del test e previa sottoscrizione di consenso informato, si fa assumere al Paziente una precisa quantità di glucosio liquido aromatizzato (gusto arancia) e vengono eseguiti i successivi prelievi nei tempi prescritti sulla ricetta del proprio Medico curante.

GARANZIE DELL'UTENTE

La tutela dell'Utente si manifesta attraverso:

- garanzia che l'Utente sia informato dell'iter diagnostico, anche con consenso informato in caso di test particolari di laboratorio (test dinamici farmacologici);
- garanzia che all'Utente vengano rilasciate chiare informazioni sul suo stato di salute (diagnosi, prognosi);
- garanzia nel rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità nella gestione dell'attesa, basata su un ordine cronologico (presenza di un sistema elimina code).

Per garantire la piena attuazione del principio di partecipazione e informazione è consegnato all'Utente:

- un depliant informativo sulla sua eventuale partecipazione o meno alla spesa sanitaria (Allegato 3)
- una scheda di Valutazione Soddisfazione del Paziente, che rispetta l'anonimato (Allegato 2)
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (Allegato 1)
- un modulo per l'acquisizione del consenso al Trattamento dei Dati Personali del Paziente nel rispetto della normativa sulla Privacy (Allegato 4).

In caso di richiesta, delucidazioni verbali da personale competente, sul tipo di prestazione prescritta dal proprio Medico curante.

INFORMAZIONI

E' possibile avere informazioni sulle **Attività** del Laboratorio e sui **Servizi** forniti:

- telefonando al numero: (+39) 0984 28941 oppure al numero: (+39) 0984 28165 dalle ore 07.30 alle 13.00 e dalle ore 16,00 alle 18,00 di tutti i giorni
- via posta elettronica scrivendo all'indirizzo mail:
peruginilab@gmail.com oppure: **maperugi@alice.it**
- consultando il sito web all'indirizzo: www.laboratorioperugini.eu

Ulteriori informazioni in dettaglio sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite dalla sig.ra Salvo Emilia, responsabile delle relazioni con il pubblico:

Telefono: (+39) 0984 28941 oppure: (+39) 0984 28165.

Scambi di informazioni con i Medici di Famiglia

La collaborazione e lo scambio di informazioni cliniche tra i Medici del Laboratorio ed il Medico di Famiglia del Paziente sono, più che consentiti, auspicati. Il Medico di Famiglia potrà accedere, con modalità concordate a tali informazioni ed i Medici del Laboratorio potranno ottenere notizie sullo stato di salute del Paziente attraverso il contatto con il Medico di Famiglia.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

(Dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/95)

DIRITTI

- Il Paziente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- In particolare, il Paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con il numero o con il nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con il pronome personale "Lei".
- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone interpellate.
- Il Paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.
- Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il Paziente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito dello stesso.

DOVERI

- Il Cittadino quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del Cittadino Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.
- E' dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti.
- L'organizzazione e gli orari, previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non coerenti alle disposizioni ordinarie della direzione sanitaria determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- Il personale sanitario e amministrativo, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura e il benessere del Cittadino malato.
- Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

SEZIONE III°

PREMESSA INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

PREMESSA

Le strutture private accreditate hanno come essenza precipua quella di fornire le migliori prestazioni in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione del Cliente, essendo basate sull'alternativa e sulla libera scelta del Cittadino.

La qualità, l'efficienza e l'efficacia della prestazione erogata sono un dovere deontologico e contrattuale del personale sanitario, facente parte della struttura ed il mantenimento di determinati standards di qualità rappresenta uno dei principi fondamentali nella gestione della struttura stessa.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

La qualità globale del servizio fornita si basa sugli indicatori riportati in tabella.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Prenotazione	➤ Non richiesta	
Prelievo	➤ Tempo d'attesa	➤ Da 5 a 15 minuti
	➤ Comfort dell'attesa	➤ Posti a sedere in ambiente confortevole ➤ Servizi igienici di facile accesso anche per persone con esigenze particolari
	➤ Sicurezza d'identificazione del Paziente	➤ Archiviazione elettronica permanente ➤ Ricerca ad ogni accesso dell'anagrafica e di tutti gli eventuali esami eseguiti in precedenza da ciascun Paziente (archivio storico) ➤ Etichette adesive con codice a barre e/o alfa-numerico sui campioni da processare ➤ Rispetto della privacy
Dosaggio	➤ Qualità analitica	➤ Controllo di qualità interno ➤ Controllo di qualità esterno V.E.Q.
	➤ Qualità globale	➤ Sempre identificazione del Paziente mediante etichette adesive alfa-numeriche e/o codici a barre (rintracciabilità ricetta del Paziente) ➤ Trascrizione dati attraverso interfaccia strumenti-client più server (sistema di rete) con validazione risultati a vista ➤ Archiviazione dei dati su server con copia di backup automatica dei dati (giornaliera su tre hard disk)
Refertazione	➤ Tempestività	➤ Nella stessa giornata dall'esecuzione del dosaggio (a richiesta); ➤ Di routine, dopo 1-3 giorni dal prelievo presso l'accettazione
	➤ Facilità d'accesso	➤ Punto di distribuzione all'accettazione del Laboratorio (tre postazioni)

IMPEGNI E PROGRAMMI

L'obiettivo del Laboratorio di Analisi Perugini è quello di rispondere, nel quadro degli standard qualitativi del settore, alle richieste dei propri Pazienti-Clienti, con i mezzi, le tecnologie e le risorse professionali più adeguate e organizzate in modo ottimale, al fine di rendere valida e produttiva la propria attività.

Onde perseguire tale finalità generale il Laboratorio di Analisi Perugini intende agire nell'ambito della programmazione sanitaria nazionale e regionale e correlarsi ad essa, in modo da favorire il contenimento della spesa e l'aumento del livello qualitativo delle prestazioni anche attraverso i negoziati con le AS sui volumi e tipologie delle prestazioni erogabili e in accordo alle direttive regionali.

Sarà consentito così il diritto di libera scelta del Cittadino sulla struttura e sul Medico cui affidare la tutela della propria salute, nonché il costante e semplice accesso ai servizi offerti.

L'attività svolta sarà oggetto di idoneo monitoraggio sui livelli raggiunti, con particolare riguardo all'efficacia delle prestazioni, all'efficienza del servizio e al grado di soddisfazione dell'utenza, in modo da adeguare investimenti e risorse per destinarli anche alla formazione degli operatori e dirigerli verso il continuo miglioramento dell'attività aziendale, tutto ciò con la intenzione di allocarsi ai livelli alti nella sana competizione delle strutture ambulatoriali accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale.

SEZIONE IV°

RECLAMI MODALITA' D'ACCESSO MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

RECLAMI

Gli utenti, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria nel Laboratorio.

Gli utenti possono esercitare il proprio diritto mediante:

- lettera in carta semplice;
- compilazione di apposito modello sottoscritto dall'Utente (distribuito dall'Ufficio Accettazione) (Allegato 1);
- segnalazione telefonica o fax;
- colloquio con il responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatta un'apposita scheda, nella quale sarà annotato quanto segnalato. La segnalazione sarà acquisita in presenza di un testimone.

MODALITA' D'ACCESSO

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce, i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni (art.14 comma 5, del D.Lgs. 502/92) dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico, nei tre giorni successivi, comunicherà al Responsabile del Laboratorio o del settore interessato, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio. I responsabili del settore interessato devono fornire, entro sette giorni, al Responsabile del Laboratorio, tutte le notizie necessarie per comunicare un'appropriata e soddisfacente risposta all'Utente.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA DEGLI IMPEGNI

TUTELA

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini garantisce la tutela del Cittadino-Utente:

- promuovendo la distribuzione di questionari (Allegato2), per una valutazione del grado di soddisfazione;
- effettuando indagini a campione all'interno della struttura;
- garantendo l'osservazione delle procedure sanitarie e amministrative, attraverso il monitoraggio continuo dell'attività svolta;
- attraverso il Servizio Relazioni con il Pubblico, che nell'ambito del contatto diretto con i cittadini attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami, ne garantisce l'istruzione e la trasmissione al Responsabile del Laboratorio.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Il Laboratorio Analisi Cliniche Perugini garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni pubblicati, attraverso:

- relazione annuale sui risultati conseguiti;
- attuazione degli standard pubblicati e adeguamento degli stessi alle esigenze dei servizi, avendo cura di ridurre al minimo eventuali conseguenze disagioli per gli Utenti;
- programmazione annuale di piani diretti al miglioramento continuo della qualità.

ALLEGATI

- Allegato 1 - Scheda per la Segnalazione di Disfunzioni Suggestimenti o Reclami
- Allegato 2 - Scheda di Valutazione Soddisfazione del Cliente
- Allegato 3 - Depliant Esenzione Ticket
- Allegato 4 - Modulo di Consenso al Trattamento Dati Personali

Allegato 1 - Scheda per la Segnalazione di Disfunzioni Suggestivi o Reclami



LABORATORIO ANALISI CLINICHE PERUGINI S.R.L.

Via Rodotà, 43 - Telefono: (+39) 0984 28165

87100 - COSENZA (CS) Italia

Partita Iva: 01781350788



Allegato 1 - Scheda per la Segnalazione di Disfunzioni Suggestivi o Reclami

Verbale con Modulo Telefonica con Lettera allegata

del Sig./Sig.ra: _____

abitante a: _____ via _____ n° _____

Telefono: _____

Oggetto della segnalazione:

Ricevuto il: ____/____/____ da: _____

Firma: _____

Per la risposta al cittadino si trasmette la segnalazione al Sig.: _____

Trasmessa il: ____/____/____

Firma del responsabile: _____

Allegato 2 - Scheda di Valutazione Soddisfazione del Cliente



LABORATORIO ANALISI CLINICHE PERUGINI S.R.L.
Via Rodotà, 43 - Telefono: (+39) 0984 28165
87100 - COSENZA (CS) Italia
Partita Iva: 01781350788



Allegato 2 - Scheda di Valutazione Soddisfazione del Cliente

Gentile signore/signora,

di seguito troverà alcune domande sul servizio offerto dal Laboratorio di Analisi Cliniche Perugini. La invitiamo cortesemente a segnare con una crocetta le risposte da Lei scelte e a restituire la presente, al ritiro dei Suoi referti, in busta chiusa.

E' la prima volta che si rivolge al Laboratorio Perugini?

SI NO

1) Il servizio risulta essere accessibile per la disponibilità di parcheggio?

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

2) I giorni e gli orari di apertura sono adeguati alle Sue esigenze?

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

3) Ritieni che l'ambiente sia adatto, pulito, confortevole?

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

4) Le sono state fornite istruzioni ed informazioni chiare su come sottoporsi alle analisi?

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE ECCESSIVI

5) Il personale è stato gentile, corretto e disponibile?

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

6) Il tempo di attesa per l'accettazione e per l'effettuazione della prestazione è stato:

Allegato 2 - Scheda di Valutazione Soddisfazione del Cliente

MOLTO BREVE BREVE LUNGO ECCESSIVO

7) Ritieni che il prelievo sia stato effettuato nel miglior modo possibile?

SÌ SE NO, PERCHÉ' _____

8) Il suo diritto alla riservatezza è stato comunque sempre rispettato?

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

9) Preferirebbe che la risposta Le fosse inviata a casa a sue spese?

SÌ NO

10) Tenendo conto dei tempi tecnici necessari all'esecuzione degli esami come valuta i tempi di consegna delle risposte?

MOLTO BUONI BUONI SODDISFACENTI

11) Come valuta complessivamente il nostro servizio?

MOLTO BUONO BUONO SODDISFACENTE SCARSO

12) E' a conoscenza della possibilità che lei ha di presentare reclami?

SÌ NO

13) Quali suggerimenti desidera darci per aiutarci a migliorare il nostro servizio?

Il **Laboratorio Analisi Cliniche Perugini** è aperto tutti i giorni della settimana dal lunedì al sabato.

I prelievi si eseguono:

da lunedì a venerdì dalle ore 7,30 alle 12,30
il sabato dalle ore 7,30 alle 12,00

I referti possono essere ritirati:

da lunedì a venerdì dalle ore 7,30 alle 13,00 /dalle ore 16,00 alle 18,00
il sabato dalle ore 7,30 alle 13,00

E' possibile avere informazioni sulle **Attività** del Laboratorio e sui **Servizi** forniti:

- telefonando ai numeri: (+39) 0984 28941 / (+39) 0984 28165 dalle ore 07.30 alle 13.00 e dalle ore 16,00 alle 18,00 di tutti i giorni
- via posta elettronica scrivendo all'indirizzo mail:
peruginilab@gmail.com oppure: **maperugi@alice.it**
- consultando il sito web all'indirizzo: www.laboratorioperugini.eu

**Questa indagine serve a migliorare i Servizi del Laboratorio Analisi Cliniche Perugini.
GRAZIE**

Allegato 3 - Depliant Esenzione Ticket



LABORATORIO ANALISI CLINICHE PERUGINI S.R.L.
Via Rodotà, 43 - Telefono: (+39) 0984 28165
87100 - COSENZA (CS) Italia
Partita Iva: 01781350788



Allegato 3 - Depliant Esenzione Ticket

Gentile Signora / Egregio Signore,

in questo depliant sono riassunte le tipologie di esenzione dalla compartecipazione alla spesa (ticket). Per ulteriori chiarimenti che si rendessero necessari Lei potrà rivolgersi al personale amministrativo.

1) Esenzione per età e reddito

Sono esenti i cittadini di età inferiore a 6 anni e di età superiore a 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente non superiore ad €36.151,98. L'esenzione è personale e quindi non può essere estesa ai familiari a carico. L'interessato (o un suo familiare) deve dichiarare la condizione reddituale sul retro della ricetta.

2) Titolari di pensione al minimo, di età superiore a 60 anni

Sono esenti i cittadini titolari di pensione al minimo di età superiore a 60 anni e i familiari a carico, purché appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente non superiore ad €8.263,31 aumentato ad €11.362,05 in presenza di coniuge non legalmente ed effettivamente separato, ulteriormente incrementato di €516,46 per ogni figlio a carico. L'interessato (o un suo familiare) deve dichiarare la condizione reddituale sul retro della ricetta.

Attenzione: devono essere compresenti ambedue i requisiti previsti, cioè la titolarità della pensione minima e il limite di reddito familiare. L'importo della pensione al minimo erogata dall'INPS è pari ad €392,69 mensili (€5.104,97 annue).

3) Soggetti disoccupati

Rientrano nella categoria dei "disoccupati esenti" i soggetti, iscritti alle liste di collocamento, che hanno perduto una precedente occupazione alle dipendenze e sono alla ricerca di una nuova occupazione, purché appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente non superiore ad €8.263,31 aumentato ad €11.362,05 in presenza di coniuge non legalmente ed effettivamente separato ulteriormente incrementato di €516,46 per ogni figlio a carico. L'esenzione è estesa anche ai familiari a carico. Il soggetto che percepisce l'indennità specifica in quanto iscritto alle

Allegato 3 - Depliant Esenzione Ticket

liste di mobilità, e che è iscritto alle liste dei disoccupati, è considerato a tutti gli effetti un disoccupato in quanto lavoratore "licenziato". La condizione di disoccupato deve risultare al momento della fruizione della prestazione. L'interessato (o un suo familiare) deve dichiarare la condizione reddituale sul retro della ricetta.

4) Titolari di "pensione o assegno sociale"

Sono esenti i cittadini italiani che hanno compiuto i 65 anni di età e beneficiano di pensione o assegno sociale. L'esenzione è estesa anche ai familiari a carico. L'importo massimo della pensione sociale e dell'assegno sociale erogato dall'INPS è pari, rispettivamente, ad €288,91 mensili (€3.755,83 annue) ed €350,57 mensili (€4.557,41 annue).

5) Esenzioni per patologia o condizione invalidante.

I cittadini affetti dalle forme morbose o da condizioni invalidanti previste dal DM n° 329 dd. 28/5/1999 "Regolamento recante norme di individuazione delle malattie croniche e invalidanti" e dal D.M. n° 279 del 18 maggio 2001 "Regolamento di istituzione della rete nazionale delle malattie rare" sono esenti dalla compartecipazione alla spesa secondo le modalità previste dai Decreti. Ciascuna malattia o condizione invalidante è contrassegnata da uno specifico codice identificativo di esenzione. Le esenzioni sono limitate alle prestazioni individuate dallo stesso decreto, appropriate ai fini del relativo monitoraggio e della prevenzione degli ulteriori aggravamenti.

Le condizioni invalidanti che danno diritto all'esenzione sono:

✓ invalidi di guerra - categoria 1-5	G 01
✓ invalidi del lavoro con riduzione capacità lavorativa superiore a 2/3 (>67 <79 %)	L 02
✓ invalidi per servizio dalla 2° alla 5°	S 02
✓ invalidi civili con riduzione capacità lavorativa superiore a 2/3	C 03
✓ invalidi civili con indennità accompagnamento, impossibilitato a deambulare ...	C 02
✓ ciechi e sordomuti	C 05
✓ invalidi civili 100% e grandi invalidi del lavoro 80%-100%	C 01 e L 01
✓ grandi invalidi per servizio (1° categoria)	S 01
✓ invalidi di guerra (6°-8° categoria)	G 02
✓ invalidi per lavoro (capacità lavorativa inferiore a 2/3)	L 03
✓ infortunati per lavoro ed affetti malattie professionali	L 04
✓ invalidi per servizio (6°- 8° categoria) e obiettori di coscienza in servizio civile	S 03 e S 04
✓ invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza	C 04

Allegato 3 - Depliant Esenzione Ticket

Per ottenere il tesserino di esenzione è necessario presentare alla ASP di appartenenza (Ufficio prestazioni) la documentazione sanitaria attestante la patologia.

TERMINOLOGIA USATA

Nucleo familiare (criterio fiscale): Compongono il nucleo, oltre al coniuge non legalmente ed effettivamente separato, le persone per le quali spettano le detrazioni per carichi di famiglia. Pertanto non si considera il nucleo anagrafico, cioè quello risultante dal certificato anagrafico, ma unicamente il nucleo fiscale. La composizione è quella risultante al 31 dicembre dell'anno precedente.

Familiari a carico (criterio fiscale): Sono da considerare a carico i familiari conviventi per i quali spettano le detrazioni per carichi di famiglia, che possiedono redditi propri di ammontare non superiore ad €2.840,51 al lordo dagli oneri deducibili ed al netto dai contributi previdenziali ed assistenziali obbligatori. Sono familiari a carico (purché con reddito non superiore ai €2.840,51):

- il coniuge non legalmente ed effettivamente separato
- i figli minori di anni 18
- i figli di età non superiore ad anni 26 dediti agli studi o a tirocinio gratuito
- i figli permanentemente inabili al lavoro
- i familiari conviventi, compresi i figli maggiorenni (figli o, in assenza di figli, discendenti prossimi; genitori o, in loro assenza, ascendenti prossimi; generi e nuore; suocere; fratelli e sorelle).

Pensionati al minimo: Il trattamento minimo è un'integrazione che lo Stato, tramite l'INPS, corrisponde al pensionato quando la pensione derivante dal calcolo dei contributi versati è di importo molto basso, al di sotto di quello che viene considerato il "minimo vitale". In tal caso l'importo della pensione spettante viene aumentato ("integrato") fino a raggiungere una cifra stabilita di anno in anno dalla legge.

ATTENZIONE

Controlli veridicità dichiarazioni. L'Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza, ai sensi dell'art. 71 del DPR N° 445 del 28/12/2000, è tenuta a controllare il contenuto delle dichiarazioni sostitutive di certificazioni e di atti di notorietà (pertanto anche le dichiarazioni in merito alle condizioni reddituali), verificando la veridicità dei dati e delle situazioni dichiarate dagli interessati. Si ricorda che nel caso di dichiarazioni non veritiere, l'amministrazione deve immediatamente dichiarare decaduto dal beneficio il soggetto che ha dichiarato il falso e trasmettere gli atti all'autorità giudiziaria.

Pagamento ticket: Per gli assistiti che non hanno nessuna forma di esenzione, la compartecipazione massima alla spesa è di €36,15 per ogni ricetta che può contenere fino a 8 prestazioni della stessa branca specialistica.

Il **Laboratorio Analisi Cliniche Perugini** è aperto tutti i giorni della settimana dal lunedì al sabato.

E' possibile avere informazioni sulle **Attività** del Laboratorio e sui **Servizi** forniti:

- telefonando ai numeri: (+39) 0984 28941 / (+39) 0984 28165 dalle ore 07.30 alle 13.00 e dalle ore 16,00 alle 18,00 di tutti i giorni
- via posta elettronica scrivendo all'indirizzo mail: **peruginilab@gmail.com** oppure: **maperugi@alice.it**
- consultando il sito web all'indirizzo: **www.laboratorioperugini.eu**



LABORATORIO ANALISI CLINICHE PERUGINI S.R.L.
Via Rodotà, 43 - Telefono: (+39) 0984 28165
87100 - COSENZA (CS) Italia
Partita Iva: 01781350788



Allegato 4 - Modulo di Consenso al Trattamento Dati Personali

INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (DI SEGUITO ANCHE GDPR).

La informiamo con la presente che il Regolamento UE n. 2016/679, 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,
- * responsabilità.

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

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:

- * 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:
 - o in locali ad accesso controllato quelli cartacei;
 - o 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.

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 un specifico consenso scritto. Qualora non volesse darlo non potremmo erogarle la prestazione richiesta.

Destinatarî 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 i nostri diritti:

- * le persone fisiche e/o giuridiche collaboratrici 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

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.

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 ai tipi 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 PERUGINI S.r.l.** - Via Rodotà, 43 - COSENZA (CS) - Tel. 0984 28165 - Email: peruginilab@gmail.com- Il rappresentante legale del Titolare, nonché Responsabile del Trattamento è la Sig. **Emilia Salvo**

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Il Responsabile della Protezione dei dati è la Sig. **Emilia Salvo** - Via Padre Giglio - 87100 - COSENZA - CS

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

Il Sottoscritto, in qualità di Interessato/Tutore legale dell'interessato:

C.F. :

Dopo aver letto l'informativa sopra esposta, presta il consenso al trattamento dei dati personali, dei dati relativi alla salute e dei dati limitatamente agli ambiti ed agli organi specificati nell'informativa, nelle modalità e per le finalità indicate 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. 2016/679

COSENZA li ___/___/_____

Firma