

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 1 di 27

Carta dei servizi

REDATTA IN CONFORMITA' AL DPCM 19/05/1995, Linee Guida DCA U00331/2017 Regione Lazio e DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE - REVISIONATA SECONDO LE INDICAZIONI DELLE CATEGORIE PROFESSIONALI DI SETTORE, LE ASSOCIAZIONI DI TUTELA E DI VOLONTARIATO RAPPRESENTATIVE DEL COLLETTIVO DELL'UTENZA

Edizione : 0	Firma Emittente	Verifica RGQ (firma)	Approvazione DIR
	PROSANTAS CONSULTING S.r.l. Piazza Bologna, 1 00167 Roma P.IVA # CF. 14881951003 	PROSANTAS CONSULTING S.r.l. Piazza Bologna, 1 00167 Roma P.IVA # CF. 14881951003 	EFFEGI MEDICAL SRLS Via della Stazione, 11 01010 Orfido (Rocca (VT)) P.IVA/C.F. 02417790561 
Revisione	Data	Oggetto	
0	04.06.2023	PRIMA EMISSIONE	
1	24.07.2023	S ^{EZ} . LABORATORIO DI A ^{NALISI}	
2	29.10.2025	A ^{GGIORNAMENTO}	
3	12.12.2025	A ^{GGIORNAMENTO PER DCA} 469/2017	

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025

INDICE DELLE SEZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

Sezione Prima

1. POLITICA PER LA QUALITÀ
2. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
3. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO
4. COME RAGGIUNGERCI
5. COME CONTATTARCI
6. MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO
7. PROTOCOLLO DIAGNOSTICO PER LA TUTELA DELLA MATERNITÀ RESPONSABILE
8. PRINCIPI FONDAMENTALI

Sezione Seconda

1. RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE
2. ACCESSO AI SERVIZI
3. SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Sezione Terza

1. STANDARD DI QUALITÀ GENERALI
2. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD
4. IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

Sezione Quarta

1. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
2. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI
3. SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE
4. SCHEDA RECLAMI

EFFEGI MEDICAL SRLS
Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 3

12/12/2025

Pag. 3 di 27

G.le Signora/e,

Vi presentiamo la Carta dei Servizi del Laboratorio del Centro Polispecialistico EFFEGI MEDICAL

SRLS, che vuole rappresentare trasparenza e qualità in favore del Vostro diritto alla salute. Infatti la Carta dei Servizi Vi porta a conoscenza di tutti i settori della nostra Struttura Sanitaria con tutti i servizi offerti e dei “percorsi” di qualità che seguiamo per assicurare il miglior benessere assistenziale.

Non è quindi un semplice libretto informativo, ma uno strumento attraverso il quale si vuole instaurare un colloquio costruttivo e sempre rivolto al miglioramento di quanto è ancora perfettibile.

È stata elaborata con l’apporto di tutto il personale medico e tecnico, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei nostri clienti/assistiti.

La nostra Carta dei Servizi vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione del laboratorio: umanità ed efficienza.

L’introduzione dei nuovi modelli organizzativi rappresenta il risultato di un processo di revisione effettuata con l’ausilio di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti degli Standard UNI EN ISO 9001:2015, che ha promosso l’adozione di nuove modalità d’intervento ed i criteri di revisione di tutte le attività che vengono svolte nella Struttura al fine di renderle sempre più aderenti ai bisogni ed alle aspettative dei Clienti/assistiti.

Vi preghiamo ed invitiamo, al fine di mantenere sempre vivi i nostri principi/obiettivi, di compilare il questionario ed i moduli allegati per esprimerci le Vostre opinioni ed i Vostri suggerimenti.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l’attività dell’Organizzazione.

**I nostri migliori auguri
La Direzione**

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 4 di 27

Sezione Prima

1 - Politica per la Qualità

LA POLITICA PER LA QUALITÀ È RIPORTATA IN ALLEGATO, AL PRESENTE DOCUMENTO ED ESPOSTA AL PUBBLICO PRESSO GLI AMBIENTI DEL CENTRO, PER GARANTIRE LA COMUNICAZIONE DEGLI OBIETTIVI AZIENDALI RELATIVI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.

2 - Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi il Laboratorio, vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 5 di 27

3 - Presentazione del Laboratorio “EFFEGI MEDICAL S.R.L.S.” ed i servizi offerti

Il Laboratorio di analisi cliniche è un laboratorio di chimica clinica di base.

Responsabile – Direttore Tecnico del Laboratorio è la Dott.ssa Laura Taschin

**Il Cliente/assistito può contare su un vasto pannello di analisi cliniche (circa 600).
Si eseguono esami di chimica clinica, ematologia, batteriologia, parassitologia e sieroimmunologia.**

La maggioranza di queste analisi è eseguita in regime privatistico all'interno della struttura. Altre, quelle più rare ed inserite nel pannello, possono essere eseguite in Service con la struttura CID LABORATORI.

<p align="center">EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i></p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Rev. 3 12/12/2025</p>
		<p align="center">Pag. 6 di 27</p>

Riguardo la nostra attività, il preciso scopo di proporre ai Pazienti ed al Medico la migliore professionalità e tecnologia nell'esecuzione delle diverse e sempre più specifiche analisi cliniche. L'insieme delle attività in oggetto si è evoluto in considerazione di un proposito oramai tradizionale della nostra Società la quale, oltre al mantenimento di un sano equilibrio economico e finanziario, persegue l'obiettivo di fornire prestazioni sanitarie ad alto contenuto tecnico e professionale.

Il tutto è organizzato in un contesto volto a costruire rapporti fiduciari e personalizzati con l'Utenza.

Ma la fiducia accordataci va supportata dai fatti, per questo il Laboratorio di analisi cliniche ha destinato le proprie risorse all'innalzamento degli standard qualitativi come obiettivo cardinale in un'ottica orientata alla completa soddisfazione dei propri Utenti.

La perfetta identificazione dei campioni, ottenuta attraverso l'etichettatura, l'acquisto degli strumenti più moderni, l'utilizzazione di un nuovo e più efficiente sistema di software per una più veloce gestione del processo principale, la riduzione continua dei tempi per la consegna dei referti (le analisi più comuni sono effettuate in giornata ed in casi di richiesta d'urgenza il Cliente/assistito può avere i referti per le ore 13.00), sono solo alcuni esempi di come il laboratorio cerchi di impiegare al meglio le proprie risorse.

I servizi di medicina di laboratorio comprendono esami di chimica clinica, ematologia, sieroimmunologia, batteriologia e parassitologia.

Le prestazioni possono essere eseguite direttamente presso la Struttura oppure, per specifici analiti, tramite laboratorio esterno in service (CID LABORATORI), nel rispetto di quanto previsto dal DCA n. 115/2017.

L'elenco completo delle prestazioni, con indicazione degli esami eseguiti in service, è riportato nell'Allegato II alla presente Carta dei Servizi.

Modalità di ritiro dei referti

I referti possono essere ritirati presso la Segreteria Accettazione negli orari indicati nella presente Carta dei Servizi.

Il referto viene consegnato direttamente all'interessato o a persona delegata munita di delega scritta e documento di riconoscimento.

Per motivi di riservatezza, i referti non vengono comunicati telefonicamente, salvo specifiche autorizzazioni della Direzione.

<p align="center">EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i></p>	<p align="center">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p align="center">Rev. 3 12/12/2025</p>
---	--	--

4 - Come Raggiungerci

La struttura si trova in Manziana - Via delle Fornaci Snc (RM) - 00066

5 - Come Contattarci

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate dalla Struttura, nonché per qualsiasi segnalazione che riterrà opportuno farci, potrà contattarci nei seguenti modi:

UFFICIO INFORMAZIONI:

TEL. 069962001

E-mail: medicentropoliambulatorio@gmail.com

6 – Modalità di accesso al Centro

Presso il nostro Laboratorio possono accedere tutti i cittadini che devono richiedere analisi cliniche, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Per **effettuare prestazioni privatamente**, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Le prestazioni sono erogate successivamente al pagamento della prestazione

A proposito di autoprescrizione desideriamo consigliare all'Utente di non confidare troppo sulla sua esperienza di paziente e di non auto prescrivere le analisi. Affidi invece questa responsabilità al medico che potrà consigliare le più adatte.

“Rifletta: potrebbe fare cento analisi inutili e non l'unica giusta per fare la diagnosi!”

Modalità di prenotazione e accettazione

L'accesso alle prestazioni di laboratorio può avvenire mediante accesso diretto negli orari di apertura della Struttura oppure tramite prenotazione effettuata telefonicamente o via e-mail.

L'accettazione amministrativa viene effettuata presso la Segreteria Accettazione, prima dell'esecuzione della prestazione, e comprende la verifica della richiesta medica, la registrazione dei dati anagrafici e il pagamento della prestazione.

Accettazione degli esami urgenti

Gli esami urgenti devono essere segnalati dall'utente al momento dell'accettazione. Il personale sanitario provvede a dare priorità all'esecuzione compatibilmente con le condizioni organizzative e di sicurezza, garantendo la tempestività dell'erogazione.

L'orario di apertura al pubblico e di erogazione di informazioni è quello riportato nel seguente prospetto riepilogativo.

<u>ORARIO DI FUNZIONAMENT O DEL CENTRO</u>	<u>ORARIO INFORMAZIO NI TELEFONICH E</u>	<u>ORARIO RITIRO REFERTI</u>
7:30-19.00	7:30-19.00	7.30 - 12.30
7:30-19.00	7:30-19.00	7.30 - 12.30
7:30-19.00	7:30-19.00	7.30 - 12.30
7:30-19.00	7:30-19.00	7.30 - 12.30
7:30-19.00	7:30-19.00	7.30 - 12.30

GIORNI ORARIO PRELIEVI

LUN. 7:30-10:00 **MAR.** 7:30-10:00 **MER.** 7:30-10:00 **GIOV.** 7:30-10:00 **VEN.**
7:30-10:00 **SAB.** 7.30 - 12.30 7:30-19.00 7.30 - 12.30 7:30-10:00

Durante il colloquio di prenotazione, all'utente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa o la richiesta risulti compilata correttamente nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguata preparazione al prelievo.

Sono disponibili moduli di istruzione specifiche per esami che richiedono modalità di esecuzione raccolta, conservazione e trasporto particolari.

Prima di accedere all'area prelievi/consegna campioni biologici, l'utente dovrà regolarizzare tutti gli aspetti burocratici e amministrativi presso la segreteria accettazione. Questi consistono in: Verifica di correttezza della richiesta.

Pagamento prestazione

In caso di imprecisioni formali dei documenti sanitari, l'utente potrà comunque godere dei ns. servizi, evitando di ripetere la prenotazione, impegnandosi a presentare nel più breve tempo possibile, la documentazione idoneamente completata.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 9 di 27

La Segreteria Accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni specifiche e in particolare quelle relative al tempo necessario per il ritiro dei singoli esami o di esami urgenti.

I referti, salvo casi specificamente autorizzati dalla Direzione, non possono essere letti al telefono.

Alcune analisi necessitano di una preparazione particolare indicata su apposita informativa che verrà fornita dall'operatore in Accettazione all'atto della prenotazione.

Prelievi domiciliari

Se il paziente è immobilizzato per un problema di salute, deve fissare un appuntamento per il prelievo che verrà effettuato presso il suo domicilio.

Istruzioni per la corretta compilazione della richiesta

Corretta compilazione della richiesta

La richiesta di esami deve essere compilata in modo chiaro e completo e riportare almeno i seguenti elementi:

- dati anagrafici del paziente;
- tipologia degli esami richiesti;
- eventuale quesito diagnostico;
- timbro e firma del medico prescrittore.

In caso di irregolarità formali, il personale di accettazione fornisce supporto all'utente per la corretta integrazione della documentazione.

Gestione, raccolta e trasporto dei campioni biologici

Preparazione dell'utente e raccolta dei campioni

La Struttura mette a disposizione degli utenti istruzioni informative per la corretta preparazione agli esami, sia prima della raccolta del campione sia, ove necessario, mediante moduli specifici consegnati all'atto della prenotazione.

Il personale sanitario fornisce indicazioni sulle modalità di prelievo, sulla tipologia e quantità del campione primario richiesto e sulla corretta raccolta dei campioni biologici.

Trasporto e conservazione dei campioni

I campioni biologici devono essere trasportati secondo le modalità indicate dal personale sanitario, nel rispetto delle condizioni di conservazione, temperatura e tempi di consegna previsti per ciascun esame.

Sono fornite indicazioni specifiche per la conservazione e l'invio dei campioni, nonché per i limiti temporali entro cui è possibile richiedere eventuali esami aggiuntivi sullo stesso campione primario.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 10 di 27

Accettazione dei campioni

L'accettazione dei campioni biologici avviene negli orari previsti per i prelievi, salvo diversa indicazione per specifiche tipologie di esami.

7 - Protocollo Diagnostico per la tutela della maternità responsabile

Decreto 10/09/1998 (G.U. n. 245 del 20.10.1998) aggiornamento del D.M. 06/03/95 in vigore dal 4/11/1998

EPOCA PRECONCEZIONALE
Prestazioni per la donna <ul style="list-style-type: none">● Anamnesi e valutazioni, definite brevi: consulenza ginecologica preconcezionale ● Anticorpi anti eritrociti (Test di Coombs indiretto): in caso di rischio di isoimmunizzazione ● Virus rosolia anticorpi (IgG, IgM)● Toxoplasma anticorpi (E.I.A.) (IgG, IgM)● Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.● Resistenza osmotica eritrocitaria (Test di Simmel): in caso di riduzione del volume cellulare medio e di alter.morf.eritrociti● Hb-Emoglobine anomale (HbS,HbD,HbH,ecc.): in caso di riduzione del volume cellulare medio e di alterazioni morf. Eritrociti● Esame citologico cervico vaginale (PAP TEST)

Prestazioni per l'uomo

- Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.: in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie
- Resistenza osmotica eritrocitaria (Test di Simmel): in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie
- Hb-Emoglobine anomale (HbS,HbD,HbH,ecc.): in caso di donna con fenotipo eterozigote per emoglobinopatie

Prestazioni per la coppia

- Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi
- Gruppo sanguigno AB0 e RH (D)
- Treponema pallidum anticorpi (Ricerca quantit. Mediante emoagglutin. Passiva) (TPHA) ● Treponema pallidum anticorpi anti cardioplipina (Flocculazione) (TPHA) (RPR)

In caso di abortività ripetuta o pregressa, patologie della gravidanza con morte perinatale e su prescrizione dello Specialista ⁽¹⁾

- Ecografia transvaginale
- Isteroscopia Escluso: biopsia con dilatazione del canale cervicale

¹ operante presso strutture specialistiche accreditate pubbliche/private e consultori familiari.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 11 di 27

- Biopsia del corpo uterino: biopsia endoscopica (isteroscopia) dell'endometrio
- Anticoagulante Lupus-Like (LAC)
- Anticorpi anti cardioplipina (IgG,IgA,IgM)
- Anticorpi anti microsomi (AbTMS) O ANTI TIREOPERROSSIDASI (AbTPO)
- Anticorpi anti tireglobulina (AbTg)
- Cariotipo da metafasi linfocitarie 1 Tecnica di bandeggio (Risoluzione non inferiore alle 320 bande): alla coppia

EPOCA CONCEZIONALE

ALL'INIZIO DELLA GRAVIDANZA entro la 13[^] sett. (possibilmente, e comunque al primo controllo)

- Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.
- Gruppo sanguigno ABO e Rh (D), qualora non eseguito in funzione preconcezionale ● Aspartato aminotransferasi (AST) (GOT) (S)
- Alanina aminotransferasi (ALT) (GPT) (S/U)
- Virus rosolia anticorpi: in caso di IgG negative ripetere entro la 17[^] settimana ● Toxoplasma anticorpi (E.I.A.): in caso di IgG negative ripetere ogni 30-40 giorni fino al parto ● Treponema pallidum anticorpi (Ricerca quantit. Mediante emoagglutin. Passiva) (TPHA): qualora non eseguite in funzione preconcezionale esteso al partner
- Treponema pallidum anticorpi anti cardiolipina (Flocculazione) (TPHA) (RPR): qualora non eseguite in funzione preconcezionale esteso al partner
- Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi
- Glucosio (S/P/U/dU/La)
- Urine esame chimico fisico e microscopico
- Ecografia ostetrica
- Anticorpi anti eritrociti (Test di Coombs indiretto): in caso di donne Rh negativo a rischio di immunizzazione il test deve essere ripetuto ogni mese; in caso di incompatibilità AB0, il test deve essere ripetuto alla 34[^]-36[^] settimana

Tra la 14[^] e la 18[^] sett.

- Urine: esame chimico fisico e microscopico

Tra la 19[^] e la 23[^] sett.

- Urine: esame chimico fisico e microscopico
- Ecografia ostetrica

Tra la 24[^] e la 27[^] sett.

- Glucosio (S/P/U/dU/La)
- Urine: esame chimico fisico e microscopico

EFFEGI MEDICAL SRLS
Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 3

12/12/2025

Pag. 12 di 27

Tra la 28[^] e la 32[^] sett.

- Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.
- Ferritina (P/(Sg)Er): in caso di riduzione del volume globulare medio
- Urine: esame chimico, fisico e microscopico
- Ecografia ostetrica

Tra la 33[^] e la 37[^] sett.

- Virus epatite B (HBV) ANTIGENE HbsAg
- Virus epatite C (HCV) ANTICORPI
- Emocromo: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F.L.
- Urine: esame chimico, fisico e microscopico
- Virus immunodef. acquisita (HIV 1-2) anticorpi in caso di rischio anamnestico

Tra la 38[^] e la 40[^] sett.

- Urine: esame chimico fisico e microscopico

Dalla 41[^] sett.

- Su prescrizione dello Specialista (*)
- Ecografia ostetrica
- Cardiotocografia: (se necessario monitorare fino al parto)

In caso di batteriuria significativa

- Esame colturale (URINOCOLTURA) ricerca completa microrganismi e lieviti patogeni. Incluso: conta batterica

N.B.: GRAVIDANZA A RISCHIO

sono esenti tutti gli esami purché lo Specialista ⁽²⁾ indichi:

a) "gravidanza a rischio"

diagnosi o sospetto diagnostico

² operante presso strutture specialistiche accreditate pubbliche/private e consultori familiari.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 13 di 27

8 - Principi Fondamentali

Nell'espletamento delle varie attività, l'Organizzazione si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ed ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.

utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico.

cliente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura.

Per perseguire tali obiettivi, l'Organizzazione ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- salvaguardare il diritto di scelta verso tutti i pazienti;
- salvaguardare i principi di **eguaglianza** e di **imparzialità** verso tutti i pazienti;

- assicurare **trasparenza** e **semplicità** dei percorsi amministrativi;
- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione scientifica del settore; ● attivare una **formazione continua** ed una partecipazione di tutto il personale, operante presso l'Organizzazione per crescere insieme e migliorare ogni giorno le nostre offerte di servizi e prestazioni.

Il Cliente/assistito ha il **diritto a partecipare**, attivamente, all'erogazione del servizio presentando reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi da Noi enunciati; può produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e la valutazione sui servizi erogati "**la scheda di valutazione del grado di soddisfazione cliente**". I dati raccolti sono analizzati periodicamente ad opera della Direzione e discussi con tutti gli operatori.

Efficienza e Efficacia, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente, valide ed aggiornate, e l'applicazione della buona pratica professionale in stretta collaborazione con il Cliente/assistito. In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- piani di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto;
- continuo aggiornamento tecnico-scientifico del personale operante presso la Struttura; ● iniziative necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione col Cliente/assistito.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 14 di 27

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

✓ ✓ **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

✓ ✓ **DIRITTO ALL'ACCESSO:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

✓ ✓ **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

✓ ✓ **DIRITTO AL CONSENSO:**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

✓ ✓ **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

✓ ✓ **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici.

✓ ✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

✓ ✓ **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

✓ ✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 15 di 27

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

✓ ✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

✓ ✓ **DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

✓ ✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

✓ ✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

✓ **DIRITTO AL RISARCIMENTO:**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 16 di 27

Sezione Seconda

1 - Responsabilità del personale

La struttura organizzativa è schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicate le principali responsabilità del personale.

AREA FUNZIONE RESPONSABILE

DIREZIONALE DIRETTORE TECNICO Dott.ssa Laura Taschin SANITARIA

COORDINATORE SANITARIO Dott. Stefano Sartori

SICUREZZA R.S.P.P. Ing. Paolo Mezzacapo

AMMINISTRATI

VA RESP. AMMINISTRATIVO Sig.ra Federica Stangherlin

2 – Accesso ai servizi

Per le prestazioni di Medicina di Laboratorio lo sportello di Prenotazione ed accettazione amministrativa, ubicato all'ingresso del Centro, è operativo nei giorni e negli orari indicati precedentemente.

3 - Servizi accessori e comfort

All'ingresso e nei corridoi di tutta la Struttura sono state predisposte indicazioni dei settori e dei

servizi, per favorire l'orientamento di quanti accedano alla struttura.

Il Centro dispone di un idoneo accesso per poter permettere un'entrata agevole anche di utenti disabili, ed è dotato di aree di attesa adeguatamente attrezzate e sufficienti a soddisfare a pieno le esigenze di accoglienza.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 17 di 27

Sezione Terza

1 - Standard di Qualità

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Laboratorio assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute", sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard.

A supporto e ad integrazione dell'attività espletata dalla struttura, la Direzione si avvale della collaborazione e del confronto con gli Organi di tutela del paziente, ai quali ogni cittadino può rivolgersi per ottenere un supporto pratico ed assistenziale nella gestione dei rapporti con le strutture sanitarie pubbliche e private.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 18 di 27

2 - Standard di Qualità, Impegni e Programmi

L'Amministrazione del Laboratorio è costantemente impegnata a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti. La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure e i protocolli aziendali, la propria "politica per la qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate. L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica per la qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

La Struttura ha individuato i seguenti indicatori per fornire servizi di alta qualità.

INDICATORI DI QUALITÀ STANDARD DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ

TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA	Tempo di attesa medio fra l'accettazione e	
Regolarità nell'accettazione delle prestazioni da erogare	l'esecuzione del prelievo	N° 10 minuti
PRESTAZIONE RICHIESTA	dedicati	dalle ore 08:00 alle 13:00 e dalle
Tempo di attesa per la risoluzione dei reclami	Per il 100% dei reclami presentati sono rispettati i tempi previste per la risoluzione	16:00 alle 18:00, il Sabato dalle ore 08:00 alle 13:00.
Disponibilità di numeri telefonici	Recapito telefonico al numero (Centralino) dal Lunedì al Venerdì	

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 19 di 27

SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	soddisfazione Clienti Esistenza personale addetto a ricevere i reclami dei Clienti	La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi per tali esigenze
EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI Esistenza di moduli reclami e	Esistenza personale addetto all'accettazione I moduli sono disponibili nel 100% dei casi	La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi a tale scopo

ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI

SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi comprensivi di scheda soddisfazione cliente, prestazioni erogate dal Centro e modalità di accesso ai vari servizi e settori	Nel 100% dei casi sono disponibili le informazioni necessarie oltre ai questionari per verificare il grado di soddisfazione
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Visibilità del tesserino di riconoscimento	Il 100% delle risorse umane del centro indossa il tesserino

SEGNALETICA	Disponibilità di Cartelli e degli indicatori di percorsi da seguire	Il 100% della struttura contiene indicatori segnaletici
-------------	---	---

COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA

INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI EROGATI Esistenza di personale medico	preposto all'erogazione di informazioni per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria	Nel 100% dei casi è presente personale sanitario in grado di svolgere tali attività
--	---	---

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 20 di 27

FATTORI DI QUALITÀ

IND

ICATO RI

DI QUALI

TÀ

STANDARD DI

QUALITÀ

COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI DI ATTESA

PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI

della privacy La Struttura dispone di aree specifiche
Esistenza di risorse disponibili per

COMFORT DELLA

l'assistenza alle persone Il 100% della presenza delle

SALA DI ATTESA Esistenza di una sala di attesa con servizi

risorse Assenza di Barriere Architettoniche Il 100% della struttura non presenta barriere architettoniche

PERSONALIZZAZIONE ED

UMANIZZAZIONE Esistenza di zone predisposte per il rispetto

Posti a sedere in numero adeguato, Servizi igienici adiacenti e dotati dei comfort e del grado di pulizia necessari e privi di barriere architettoniche

Riservatezza dei dati sensibili Modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie

UMANIZZAZIONE DELLE

TUTELA E VERIFICA

FORMAZIONE DEL

Scelta del piano di formazione per singolo operatore in coerenza con la branca

Almeno l'80% della formazione va attuata

PERSONALE

MANUTENZIONE CONTINUA DELLE ATTREZZATURE

Registrazioni manutenzione per ogni strumentazione

L'80% del piano di manutenzione preventivo va attuato nell'anno

Piano di previsione di acquisto attrezzature L'80% del piano di previsione va verificato nella sua attuazione annuale

DIBATTITI E

APPROFONDIMENTI SULLE VERIFICHE DI QUALITÀ

qualità della VEQ tenuta durante gli incontri mensili devono trovare risoluzioni nei 2 mesi

Verbalì degli approfondimenti sulla

Almeno l'80% delle eventuali

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 21 di 27

3 - Strumenti di Verifica per il rispetto degli standard

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede valutazione del grado soddisfazione cliente. Semestralmente, il Responsabile Gestione Qualità, analizza le Schede compilate, al fine di individuare eventuali spostamenti rispetto agli standard prefissati. I dati raccolti verranno analizzati statisticamente in sede di Riesame da parte della Direzione ed utilizzati per introdurre eventuali correttivi.

4 - Impegni e programmi per la Qualità

La Struttura garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate:

- Completezza dell'informazione sul trattamento dei dati attraverso la relativa informativa e dichiarazione di consenso;
- Riservatezza e rispetto del Cliente/assistito nell'erogazione di prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza per tutte le prestazioni erogate.

Nei prossimi 12 mesi, la struttura si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei servizi erogati ed all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze dell'utenza relative alla gestione dell'accettazione;
- Aggiornare la formazione del personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento relazionale con i Clienti/assistiti;
- Raccogliere ed analizzare le Schede di valutazione al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei Clienti/assistiti.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 22 di 27

Sezione Quarta

1 - Meccanismi di Tutela e Verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il Cliente/assistito può utilizzare il modulo Reclamo messo a disposizione presso tutti i punti di accettazione.

Quest'ultimo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'accettazione.

La Direzione mensilmente analizza i Reclami; in quanto responsabile della gestione di questi ultimi. La Direzione, insieme con la Direzione Tecnica, ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile

Accettazione informare il Cliente/assistito, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi prima indicati.

Altri ambiti in cui il laboratorio esercita la tutela e verifica sono:

- a) la formazione continua del personale che, organizzata dalla Direzione all'inizio dell'anno viene verificata ogni trimestre nella sua attuazione;
- b) la gestione delle attrezzature che viene verificata mensilmente in particolare nella parte manutenzione;
- c) verifica dei controlli di qualità che viene eseguita mensilmente e discussa nel corso delle riunioni (verbali);
- d) controllo dell'aspetto dei luoghi di lavoro che vengono controllati in maniera continua al momento delle firme (ausiliario – ditta);
- e) periodicamente vengono controllati tempi e qualità delle nostre forniture allo scopo di valutare che sia mantenuto costante il livello qualitativo dei fornitori.

2 - Indagine sulla Soddisfazione dei Clienti/assistiti

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità evidenziate.

In sede di Riesame da parte della Direzione verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 23 di 27

3 - Scheda Soddisfazione Cliente

Le siamo grati per aver accettato di dedicare alcuni minuti del suo tempo nel compilare il presente questionario; questo ci sarà di grande aiuto per valutare le nostre attività di miglioramento:

Data Età Sesso • M • F

Il nostro Centro

Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto

Aspetto da valutare **Molto** **soddisfatto**

Comfort della sala di attesa

Orario di apertura

Pulizia interna

Il nostro Personale

Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto

Aspetto da valutare **Molto** **soddisfatto**

Cortesia

Competenza

Rapidità nel risolvere i

problemi

Disponibilità

Il servizio Accettazione e Consegna Referti

Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto

Aspetto da valutare **Molto** **soddisfatto**

Tempo di attesa

Competenza

Cortesia

Chiarezza referti

Eventuali suggerimenti possono essere segnalati nello spazio di seguito:

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 24 di 27

Insoddisf atto	Poco soddisf atto	Soddisf atto	Abbasta nza soddisfatto
---------------------------	----------------------------------	-------------------------	--

Aspetto da valutare **Molto** **soddisfatto**

Giudizio complessivo

<i>In caso di bisogno si rivolgerebbe nuovamente al Ns. Centro</i>	SI	NO
--	-----------	-----------

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 25 di 27

4 - Scheda Reclami

Attraverso questo modulo può esporre la Sua opinione sull'esperienza vissuta nella nostra Struttura, sul personale che vi opera e sui servizi che esso offre.

In caso di reclamo La preghiamo di voler oggettivare la Sua segnalazione compilando i seguenti campi.

Nome e Cognome _____

Via _____ **n°** _____ **Città** _____ **Prov.** _____

N° telefonico _____

Segnalazione da effettuare:

Data ____/____/____

Firma _____

I dati inseriti nel presente modulo sono soggetti alla massima riservatezza così come disposto dal D. Lgs. 196/03.

Si prega il gentile cliente di compilare il modulo in tutte le sue parti in modo tale da rendere possibile la sua rintracciabilità.

Spazio Riservato all'Accettazione

Segnalazione:

• T

• V

• E

telefonica

verbale

e-mail

Eventuali note:

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 26 di 27

Data ____/____/____

Firma Operatore

ELENCO DELLE PRESTAZIONI

Gli analiti eseguiti in lab-service vengono inviati al Laboratorio "CID LABORATORI", l'elenco completo delle prestazioni è presente nell'allegato II alla Carta dei Servizi, gli esami contrassegnati con asterisco sono svolti in Service. Per ciascuna prestazione sono indicati, nell'Allegato II, la tipologia di campione

richiesto, il volume minimo, l'unità di misura, il metodo analitico utilizzato, le eventuali precauzioni e gli intervalli di riferimento.

Sezione Quinta

Modalità di pagamento

Modalità di pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni avviene al momento dell'accettazione, prima dell'esecuzione degli esami, mediante contanti o strumenti di pagamento elettronici.

Eventuali esenzioni devono essere debitamente documentate al momento dell'accettazione.

Tempi di risposta delle prestazioni e attività in service

Tempi medi di risposta

Il tempo medio di risposta delle prestazioni decorre dal momento del prelievo o dalla ricezione del campione in Laboratorio fino alla disponibilità del referto.

- Gli esami routinari sono generalmente disponibili in giornata.
- Gli esami urgenti vengono refertati in tempi più rapidi, compatibilmente con la tipologia di indagine richiesta.

EFFEGI MEDICAL SRLS <i>Via delle Fornaci snc, 00066 Manziana (RM)</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3
		12/12/2025
		Pag. 27 di 27

Prestazioni eseguite in service

Alcuni esami vengono eseguiti presso laboratori esterni qualificati (HUB), nel rispetto di quanto previsto dal DCA n. 115/2017.

In tali casi, i tempi di refertazione dipendono dall'organizzazione del laboratorio esterno incaricato. L'elenco delle prestazioni eseguite in service è riportato nell'Allegato II alla presente Carta dei Servizi.

Tutela dei dati personali e consenso

La Struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

L'utente riceve apposita informativa e rilascia il consenso al trattamento dei dati.

Il consenso informato viene acquisito nei casi previsti dalla normativa vigente.