

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA



87040 TAVERNADI MONTALTO UFFUGO (CS)
C.SO D'ITALIA, 154 - TEL. E FAX (0984) 939777
email: clinicalcontrol@alice.it
Cod. reg. 055D6C
Direttore: DR. EMILIO CRIBARI

CENTRO DIAGNOSTICO CLINICAL CONTROL

Dir. Dott. EMILIO CRIBARI

Corso d'Italia 154, Taverna di Montalto Uffugo, (CS) Italia

Tel. 0984/939777 cell.3294936946

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

01				
02	4.01.2024			
03				
04				
Rev.	DATA REV.	Emessa dal Responsabile Del processo	Verificata dal RGQ <i>Ronella Spier</i>	Approvata dalla DIR <i>[Signature]</i>

1. PRESENTAZIONE AZIENDA

La Società “Clinical Control S.r.l.” nasce nell’anno 1980, con l’iniziale denominazione sociale di “Centro Diagnostico Alarico S.r.l.”, con sede in Cosenza, svolgente attività di servizio di analisi chimico-clinico per la diagnostica medica.

Nel corso del 1990 l’assetto societario ha avuto una sostanziale trasformazione con l’entrata nella compagine sociale del Dr. Emilio Cribari, professionista specializzato in chimica-clinica e tossicologica, nel contempo stabilendo la nuova sede in Taverna di Montalto Uffugo.

L’attività è ubicata in centro abitato, ben visibile dalla strada. La struttura è presente da diversi anni e può definirsi punto di riferimento nell’area per il servizio sanitario offerto.

L’attività prevede l’ingresso dei pazienti disabili tramite l’utilizzo del montacarichi.

Le prestazioni erogate sono nel campo della diagnostica di laboratorio. Il bacino di utenza si estende oltre il comune di Montalto Uffugo, interessando anche i paesi limitrofi.

È un LABORATORIO DI ANALISI GENERALE DI BASE accreditato definitivamente dalla Regione Calabria con Decreto n. 1 del 05/01/2011 con i seguenti settori specializzati:

- CHIMICA CLINICA
- TOSSICOLOGIA
- SIEROIMMUNOLOGIA
- MICROBIOLOGIA

2. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI DI SETTORE NAZIONALI

- **D.Lgs. 30.12.1992, n. 502** - *Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni.*
 - **D.Lgs. 07.12.1993, n. 517** - *Modificazioni al D.lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421.*
 - **D.P.R. 14.01.1997-** *Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private.*
 - **D.Lgs. 19.06.1999 n. 229** - *Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale, a norma dell'articolo 1 della L. 30 novembre 1998, n. 419.*
 - **L. 27.12.2006 n. 296** - (Finanziaria 2007) **art. 1 comma 796, lettere s), t), e u)** *in materia di accreditamento delle strutture sanitarie private.*
 - **L. 08.03.2017 n. 24** - *Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie.*
 - **L. 27.12.2019 n. 160** - *Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020, art. 1, comma 446, abolizione della quota di partecipazione al costo per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale (c.d. Super Ticket).*
 - **D.P.C.M. del 27.01.1994** - *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.*
-

- □ **D.P.C.M. 19.05.1995** - Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari.
- □ **D.P.C.M. 12.01.2017** - Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502.
- **Ministero della Sanità – Linee guida n. 2/95.** Attuazione della Carta dei Servizi del Servizio Sanitario Nazionale.

REGIONALI

- **L. R. 19.10.2004 n. 25** e ss modifiche - Statuto della Regione Calabria.
- **L. R. 18.07.2008 n. 24** - Norme in materia di autorizzazione, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private e successive modifiche.
- **L. R. 07.07.2022 n. 22** - Misure per fronteggiare la situazione emergenziale sanitaria. Art. 1 Integrazione alla L.R. n. 24/2008.
- **D.C.A. 22.07.2016 n. 81** - Nuovo Regolamento attuativo Legge Regionale 24/2008.
- **D.C.A. 31.10.2017 n. 142** - Modificazione-integrazione DCA n. 112 del 2 novembre 2016 e della proposta n. 148 del 27 settembre 2017 e del relativo DCA n. 122 del 28 settembre 2017 – P.O. 2016-2018, Programma 2.1.5 Rete Laboratoristica. Laboratori Privati.
- **D.C.A. 20.07.2018 n. 153** - Modificazione e Integrazione del DCA 89/2018 in applicazione DCA 142/2017. Aggiornamento domande di Aggregazione o di Attività autonoma- Rete Regionale Laboratori Privati.
- **D.C.A. 22.02.2019 n. 36** - Definizione livelli massimi di finanziamento alle Aziende sanitarie Provinciali per l'acquisto di prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale con oneri a carico del SSR- Anno 2019.
- **D.C.A. 05.05.2021 n. 68** - Modificazione e Integrazione del DCA 82/2020 in applicazione DCA 142/2017. Aggiornamento domande di Aggregazione o di Attività autonoma- Rete Regionale Laboratori Privati.
- **D.C.A. 19.03.2021 n. 50** - Definizione livelli massimi di finanziamento alle Aziende Sanitarie provinciali per l'acquisto di prestazioni erogate dalla rete specialistica ambulatoriale privata accreditata con oneri a carico del SSR- Anno 2021.
- **D.C.A. 22.03.2021 n. 51** - Procedimento di rinnovo dell'accREDITamento istituzionale. Determinazioni per l'anno 2021.
- **D.C.A. 16.03.2022 n. 22** - Modificazione ed integrazione dei DDCA n. 82/2020 e n. 68/2021- Aggiornamento termine ultimo per l'adeguamento allo standard previsto (soglia prestazionale a 200 mila esami di laboratorio per Centro di erogazione) – Aggiornamento elenchi relativi alle domande di aggregazione o di attività autonoma per l'anno 2021 – Rete regionale Laboratori privati.
- **D.C.A. 18.11.2022 n. 162** - Approvazione Programma Operativo 2022-2025 predisposto ai sensi dell'articolo 2, comma 88, della Legge 23 dicembre 2009 n. 191 e s.m.i.
- **D.C.A. 24.01.2023 n. 39** - Modificazione ed integrazione dei DDCA n. 68/2021 e n. 22/2022 – Aggiornamento dell'elenco dei laboratori privati accreditati relativo alle domande di aggregazione o di attività autonoma per l'anno 2022 – Rete regionale Laboratori privati.
- **D.D.G. 04.02.2010 n. 909** - AccREDITamento Definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private della Regione Calabria.
- **D.D.G. 24.03.2010 n. 3854** - AccREDITamento Definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private della Regione Calabria: Aggiornamento.
- **D.G.R. 14.09.2004** - Modificazioni ed integrazioni alla delibera 13 luglio 2004 n.478, della Giunta Regionale in materia di approvazione delle procedure e modalità per la formulazione e presentazione delle domande di autorizzazione e accREDITamento delle strutture pubbliche e private e delle strutture di professionisti soggette a autorizzazione.
- **D.G.R. 05.04.2008 n. 275** - Provvedimento di ricognizione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.
- **D.G.R. 05.05.2009 n. 247** - Approvazione del regolamento sulla Compartecipazione alla spesa sanitaria – ticket.

- **D.G.R. 02.09.2009 n. 545** - *Regolamenti e manuali per l'accreditamento del sistema sanitario regionale – presa d'atto parere consiglio regionale.*
- **D.D.G. 17.12.2007 n. 21269** - Primo registro, provvisorio, delle strutture sanitarie pubbliche.
- **Circolare n. 1 del 2017 prot. n.137662** - Rilascio delle autorizzazioni sanitarie da parte dei Comuni.

ALTRE FONDAMENTALI NORME COGENTI:

- **D.lgs. 09.04.2008 n. 81** - Testo Unico sulla salute e sicurezza dei lavoratori.
- **Reg. UE n. 2016/679** del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) e D.lgs. 30/06/2003 n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.
- **D.M. 37/08** - Testo normativo Sicurezza degli Impianti.
- **D.lgs. 08.06.2001 n. 231** - Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della l. 29.09.2000, n. 300.
- **L. 07.08.1990 n. 241** - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.

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

3. ORGANIGRAMMA

NOMINATIVO	MANSIONE
SANTO SERGI	Medico
CRIBARI EMILIO	Direttore tecnico
LIRANGI VITTORIA	Biologo
SPINA ROSSELLA	Biologo
GUIDO FIORINA	Segreteria
GUIDO ELENA	Segreteria
MIRAGLIA MONICA	Tecnico di laboratorio
BENINCASA TIZIANA	Infermiere
CRIBARI VANESSA	Amministratore
GINESE ASSUNTA TERESA	Biologo
MILETO ANTONINO	Tecnico di laboratorio
PETRUZZELLI ANTONIETTA	Infermiere
FOGLIA SAVERIO	Segreteria
POENARU MARIA	Addetta alle pulizie
FUNARO VINCENZO	Apprendista professionale
PISARRO FRACESCO MARIA	Apprendista professionale

4. ELENCO DELLE PRESTAZIONI

L'elenco completo degli esami eseguibili presso il laboratorio può essere consultato presso il banco accettazione e sul sito web www.clinicalcontrol.it

5. TICKET SANITARIO

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

L'art. 1, comma 446, della Legge 160/2019 ha previsto **l'abolizione, a decorrere dal prossimo 1° settembre, del cosiddetto “super ticket”**, indipendentemente dalla data di prescrizione dell'impegnativa, con la finalità di promuovere maggiore equità all'accesso alle cure, sul territorio nazionale. L'abolizione del *super ticket* pagato per le prestazioni sanitarie è, pertanto, contenuta nella Legge di Bilancio 2020, e rientra in un pacchetto di misure adottate in ambito sanitario.

Il *super ticket* sanitario è stato introdotto dalla Legge 296/2006 e prevedeva il versamento di una quota di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale pari a euro 10,00 (la c.d. “quota ricetta”). Tale importo era dovuto, si ricorda, dai cittadini non esenti, ed è stato nel tempo applicato in modalità diverse a seconda della regione.

Pertanto, a decorrere dal **1° settembre 2020** è stato abolito il *c.d. super ticket* per le prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate, a livello nazionale.

Esenti dal pagamento del ticket:

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

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

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

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

6. ESENZIONI

ESAMI ESENTI TICKET IN GRAVIDANZA

(D.M. 10.09.1998- ALLEGATO B- pubbl. G.U. 20/10/1998 n. 245)

Prestazioni in esenzione entro la 13esima settimana e, comunque, al primo controllo quando indicato dal medico:

- EMOCROMO: Hb, GR, GB, HCT, PLT, IND. DERIV., F. L. H.;
- 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, entro la 17^a settimana;
- TOXOPLASMA ANTICORPI (E.I.A.): in caso di IgG negative ripetere ogni 30-40 gg. 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) (VDRL) (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;
- TEST DI COOMBS INDIRETTO (in caso di donne Rh negativo il test deve essere ripetuto ogni mese; in caso di incompatibilità AB0 il test deve essere ripetuto alla 34esima – 36esima settimana)

Prestazioni in esenzione tra la 14esima e la 18esima settimana

- URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO

Prestazioni in esenzione tra la 19esima e la 23esima settimana

- URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO

Prestazioni in esenzione tra la 24esima e la 27esima settimana

- GLUCOSIO
- URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO

Prestazioni in esenzione tra 28esima e la 32esima settimana

- 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

Prestazioni in esenzione tra 33esima e la 37esima settimana

- 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
-

Prestazioni in esenzione tra la 38esima e la 40esima settimana

▪ URINE ESAME CHIMICO FISICO E MICROSCOPICO

IN CASO DI MINACCIA DI ABORTO SONO DA INCLUDERE TUTTE LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE NECESSARIE PER IL MONITORAGGIO DELL' EVOLUZIONE DELLA GRAVIDANZA.

ESENZIONE CORRELATE ALLO STATO DI SALUTE

D.P.G.R. Calabria n. 37/2011

n.	Tipologia di esenzione	Cod.	SubCod.	Note	Quota Fissa di 1 € a ricetta
1	Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28,05,1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21,5,2001 n. 296)	0 malattie croniche	da 01 a nn	Vedi Nota (1)	
2	Soggetti affetti da patologie rare esenti ai sensi del D.M. 18,05,2001 n. 279	R Rare	da Aannn a Qannn	Vedi Nota (2)	
3	Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18,05,2001 n. 279).		99	Vedi Nota (3)	
4	Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5a titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art. 6 comma 1 lett. a del D.M. 01,02,1991)	G Guerra	01		
5	Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6a alla 8a (ex art. 6 comma 2 lett. A del D.M. 01.02.1991)		02		
6	Grandi invalidi del lavoro -dall'80% al 100% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. B del D.M. 01,02,1991)	L Lavoro	01		

7	Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 - dal 67% al 79% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. b del D.M. 01,02,1991)	S Servizio	02		*
8	Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa < 2/3 - dall'1% al 66% di invalidità - (ex art. 6 comma 2 lett. b del D.M. 01,02,1991)		03		*
9	Infortunati sul lavoro o affetti da malattie professionali (ex art. 6 comma 2 lett. c del D.M. 01,02,1991)		04		
10	Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1a categoria - titolari di specifica pensione - (ex art. 6 comma 1 lett. c del D.M. 01,02,1991)		01		
11	Invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 2a alla 5a (ex art. 6 comma 1 lett. c del D.M. 01,02,1991)		02		*
12	Invalidi per servizio appartenenti alle categorie dalla 6a alla 8a (ex art. 6 comma 2 lett. d del D.M. 01,02,1991)		03		*
13	Obiettori di coscienza in servizio civile (ex art. 6, comma 1, L. 8 luglio 1998, n. 230)		04		*
14	Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01,02,1991)	C Civili	01		
15	Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01,02,1991)		02		
16	Invalidi civili con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 - dal 67% al 99% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01,02,1991)		03		*
17	Invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza ex art. 1 L. n. 289/90 (ex art. 5 comma 6 del D.Lgs. 124/1998)		04		
18	Ciechi assoluti o con residuo visivo non superiore ad un decimo ad entrambi gli occhi - con eventuale correzione - riconosciuti dall'apposita Commissione Invalidi Ciechi Civili - ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. f del D.M. 01,02,1991 - (ex art. 6 L. n. 482/68 come modificato dalla L. n. 68/99)		05		
19	Sordomuti (da intendersi coloro che sono colpiti da sordità dalla nascita o prima dell'apprendimento della lingua parlata) - ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. f del D.M. 01,02,1991 - (ex art. 7 L. n. 482/68 come modificato dalla L. n. 68/99)		06		
19bis	Prestazioni richieste in sede di verifica dell'invalidità civile ex D.M.20,7,1989, n. 293 e succ. mod.		07		*

20	Pazienti in possesso di esenzione in base alla L. n. 210 del 25/02/1992 -Danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati - (ex art. 1 comma 5 lett. d del D.Lgs. 124/1998)	N Legge n. 210	01		
21	Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. n. 302/90 art. 5 comma 6 del D.Lgs. 124/1998) vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità < 80% e loro familiari (ex art. 9 della l. 206/2004), vittime del dovere e familiari superstiti (ex.dPR 7 luglio 2006, n. 243)	V Vittime	01		
21bis	Vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità > 80% (art. 4, legge 3,8,2004, n. 206)		02		
22	Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998)- in epoca pre-concezionale	M Maternità	00		
23	esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998) - in gravidanza ordinaria oppure		da 01 a 41	così composto: M + nn (settimana di gravidanza)	
24	Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998) – in gravidanza ordinaria		99	Vedi Nota (4)	
25	Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998) - in gravidanza a rischio		50		
25bis	Ulteriori prestazioni in gravidanza erogate al personale navigante		52		
26	Prestazioni diagnostiche nell'ambito di campagne di screening autorizzate dalla Regione (ex art. 1 comma 4 lett. a del D.Lgs. 124/1998)	D Diagnosi precoce	01		
27	Prestazioni diagnostiche per la diagnosi precoce dei tumori (ex art. 85 comma 4 della L. 388/2000) - citologico		02		*
28	Prestazioni diagnostiche per la diagnosi precoce dei tumori (ex art. 85 comma 4 della L. 388/2000) - mammografico		03		*
29	Prestazioni di diagnostiche per la diagnosi precoce dei tumori (ex art. 85 comma 4 della L. 388/2000) - colon-retto		04		*
30	Prestazioni di approfondimento diagnostico correlate alla diagnosi precoce del tumore della mammella (ex art. 85 comma 4 della L. 388/2000)		05		*
30bis	Prestazioni incluse nel protocollo della campagna di monitoraggio sulle condizioni sanitarie dei soggetti operanti nei territori della Bosnia-Herzegovina e del Kosovo (ex d.m. 22		06		*

	ottobre 2002)				
31	Prestazioni specialistiche correlate all'attività di donazione (ex art. 1 comma 5 lett. c del D.Lgs. 124/1998)	T donazione	01		
32	Prestazioni diagnostiche a soggetti a rischio di infezione HIV (ex art. 1, comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 – prima parte)	BHiv	01		
33	Prestazioni specialistiche finalizzate alla tutela della salute collettiva, disposte a livello locale in caso di situazioni epidemiche (ex art. 1 comma 4 lett. b del D.Lgs. 24/1998 – seconda parte -)	P Prevenzione	01		
34	Prestazioni specialistiche finalizzate all'avviamento al lavoro derivanti da obblighi di legge e non poste a carico del datore di lavoro – attualmente eseguibili nei confronti dei soggetti maggiorenni apprendisti - (ex art. 1 comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 – ultima parte -)		02		*
35	Prestazioni correlate alla pratica vaccinale obbligatoria o raccomandata (ex art. 1 comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 – prima parte -)profilassi antitubercolare ex DPR 7 novembre 2001, n. 465		03		
36	Prestazioni a favore di detenuti ed internati (ex art. 1, comma 6, D.Lgs. 22. 6. 1999 n. 230)	F detenuti	01		
37	Prestazioni richieste per il rilascio di certificati di idoneità alla pratica sportiva, all'adozione e affidamento, allo svolgimento del servizio civile (ex D.P.C.M. 28 novembre 2003)	I Idoneità	01		*
38	Prestazioni medico legali ai naviganti in ambito SASN	PML		Vedi nota (5)	*
39	Prestazioni ambulatoriali urgenti o comunque essenziali ai cittadiniextracomunitari non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno, privi di risorse economiche sufficienti (art. 35, c. 3, D.lgs. 25 luglio 1998, n. 286; art. 43, comma 4, DPR 31 agosto 1999, n. 394.	X Extracomunitari	01	Vedi nota (6)	
40	Terapia del dolore severo	TDL	01	Vedi nota (7)	

Note alla Tab. 1

Nota (1) I caratteri identificativi dell'esenzione (codice+sub-codice) corrispondono alle prime 3 cifre del codice identificativo della condizione di esenzione (0NN - dove con N rappresenta un numero). Per le "Afezioni del sistema circolatorio" e per la "Malattia ipertensiva" il codice si compone di 4 caratteri: 0A02 per le "Malattie cardiache e del circolo polmonare"; 0B02 per le "Malattie cerebrovascolari"; 0C02 per le "Malattie delle arterie, arteriose, capillari, vene, vasi linfatici"; 0A31 per "Ipertensione arteriosa"; 0031 per "Ipertensione arteriosa in presenza di danno d'organo".

Nota (2) I caratteri identificativi dell'esenzione (codice+sub-codice) sono 6 e corrispondono al codice identificativo completo della malattia o del gruppo di malattie: secondo lo schema prevalente RAANNN (dove A rappresenta un carattere alfabetico e N rappresenta un carattere numerico).

Nota (3) Nel caso di soggetti per i quali è stato formulato dallo specialista un sospetto diagnostico di malattia rara, è sufficiente l'indicazione del codice R e del sub-codice 99. Gli stessi caratteri identificativi dovranno essere usati per la codifica delle indagini genetiche sui familiari dell'assistito quando necessarie per diagnosticare (all'assistito) una malattia rara di origine ereditaria.

Nota (4) Codice alternativo utilizzabile dal MMG, qualora lo stesso medico non fosse operativamente in grado di quantificare esattamente la settimana di gestazione dell'assistita, anche in ragione dei lunghi periodi intercorrenti tra la data di prescrizione e la data di erogazione della prestazione specialistica richiesta. In questo caso, la verifica della correlazione tra la settimana di gravidanza e la tipologia della prestazione richiesta, ai fini dell'esenzione dalla spesa sanitaria, sarebbe di competenza della struttura erogatrice.

Nota (5) Le prestazioni medico legali erogate gratuitamente ai naviganti marittimi e aerei iscritti al SASN di cui al codice PML (D.M. 22 febbraio 1984 ed altre normative tecniche di settore), ivi comprese le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio connesse alla formazione del giudizio medico-legale, sono: visita preventiva di imbarco per i marittimi con libretto di navigazione, di nazionalità italiana, straniera o apolide; visita preventiva di imbarco per gli imbarcandi come personale al servizio sulla nave, che imbarcano con passaporto di nazionalità italiana o straniera su navi battenti bandiera italiana; visite periodiche biennali di idoneità alla navigazione marittima; visite di rilascio o rinnovo delle licenze e degli attestati aeronautici (per il solo personale di 1^a e 2^a classe in costanza di rapporto di lavoro nel settore dell'aviazione civile; accertamenti diagnostici richiesti dalla Commissione medica permanente di 1° grado; accertamenti diagnostici richiesti dall'I.M.L. in sede di visita straordinaria; visita di sbarco per malattia occorsa durante il periodo di imbarco (o insorta entro i 28 giorni dallo sbarco per i marittimi imbarcati o per il personale imbarcato a servizio della nave ed iscritto all' I.P.Se.Ma.); emissione di un giudizio di idoneità o di inidoneità al lavoro.

Nota (6) Il codice X01 deve essere utilizzato quando il cittadino straniero assistito non goda, ad altro titolo (es. gravidanza, malattia cronica, ecc.) dell'esenzione dalla partecipazione alla spesa.

Nota (7) Il codice TDL deve essere utilizzato sulla ricetta per la prescrizione dei farmaci per la terapia del dolore severo in corso di patologia neoplastica o degenerativa per una terapia non superiore a trenta giorni. Il medesimo codice può essere utilizzato dalla Regioni ai fini dell'esenzione sulla quota di compartecipazione alla spesa.

Nota (8) Per le prestazioni contrassegnate da asterisco è dovuta una quota fissa di 1€ a ricetta.

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

E' possibile effettuare gli esami da Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00, il Sabato dalle ore 7.30 alle ore 11.00.

E' attivo il servizio di prenotazione per i prelievi ai disabili.

E' attivo il servizio di prenotazione facoltativo per tutti gli altri pazienti, al fine di evitare attese in fase di accettazione. La prenotazione può essere richiesta mezzo telefono o whatsapp aziendale. I tempi di attesa per le prenotazioni sono di 1-2 giorni. Per i pazienti esenti le tempistiche di prenotazione possono variare a causa delle limitazioni dei budget imposti dalla Regione Calabria, pertanto dipenderanno dai contratti firmati annualmente e dalle prestazioni erogate nel corso dell'anno.

Per i pazienti prenotati è presente una cassa dedicata, che procederà alla registrazione dell'utente nell'orario indicato nella prenotazione.

Per i pazienti non prenotati è possibile comunque eseguire gli esami tutti i giorni negli orari sopra indicati. All'ingresso è presente elimina code e display, con rilascio di codice in base al tipo di prestazione da eseguire.

Nell'area accettazione e sul sito web www.clinicalcontrol.it, sezione modulistica, è possibile visionare le corrette modalità per la raccolta dei campioni e il trasporto.

Dopo l'accertamento dell'identità e l'eventuale diritto all'esenzione al ticket, i dati personali, dietro esplicito consenso scritto ai sensi del Regolamento UE 2016/679, vengono registrati al computer. Una copia del documento di accettazione accompagna il paziente nella sala prelievi ed è consegnata come ricevuta indispensabile per il ritiro dei referti o per delegare persona di fiducia. La richiesta di esami prevede: l'identificazione univoca dell'utente, data di nascita, sesso, codice fiscale, identificazione del prescrittore, esami richiesti. Nella scheda accettazione inoltre è indicato il tipo di campione primario e la sede anatomica di origine qualora fosse necessario per la tipologia di esame e le notizie cliniche del paziente.

Gli esami possono essere ritirati in relazione a quanto indicato sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione, entro un tempo che può variare da 1h a 8 giorni (tempo medio 2 giorni), in relazione al tipo di esame ed all'urgenza, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle 18.00 e Sabato dalle 7.30 alle 13.00. Le urgenze segnalate dal medico sull'impegnativa o verbalmente in accettazione, sono comunicate tempestivamente dal personale di segreteria al responsabile analitico. Per alcune tipologie di analisi, urgenti per prassi, la priorità nell'esecuzione è attribuita in modo automatico.

I referti possono essere inviati online, dietro apposito consenso e rilascio di password personalizzate, secondo una procedura che sarà consegnata dal personale presente in accettazione all'utente interessato.

9. LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER ESEGUIRE GLI ACCERTAMENTI E COME SAPERE SE SI HA DIRITTO ALL'ESENZIONE DAL TICKET

Per eseguire un accertamento diagnostico in regime di convenzione è necessario presentare, al momento dell'accettazione, l'impegnativa del medico curante, completa dei dati dell'utente, accompagnata da un documento d'identità e dalla tessera sanitaria. Per conoscere le categorie che hanno diritto all'esenzione dal ticket si possono chiedere informazioni al personale dell'accettazione, oppure consultare la delibera regionale n. 247/09, il D.C.A. n. 150 del 10.11.2017, D.P.C.M. 12.01.2017, definizione e aggiornamenti dei livelli essenziali di assistenza (malattie croniche e rare) e allegati, pubbl. in supplemento ordinario n. 15 G.U. Serie Generale n. 65 del 18.03.17.

Solo i casi di esenzione per reddito devono essere autocertificati all'ASP dall'utente con la dichiarazione ISEE. Per conoscere quali sono i costi delle determinazioni, si può consultare "l'elenco degli esami" presso l'accettazione o chiedere il preventivo al personale di accettazione.

10.PRIVACY

Il laboratorio di analisi garantisce la tutela della privacy secondo le disposizioni previste dal Regolamento UE 2016/679 a dal D.Lgs. 196/2003.

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

(Si rinvia all'informativa di seguito riportata).

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

La informiamo con la presente che il Regolamento UE n. 679/2016, unitamente al D.Lgs. 101/18, prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la predetta normativa, il trattamento dei suoi dati personali, da parte della nostra Organizzazione sarà improntato ai principi di (art. 5 GDPR):

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

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

Oggetto

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

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

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

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

Modalità del trattamento

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

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

Finalità del trattamento e base giuridica

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

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

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

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

Destinatari o Categorie di destinatari dei dati personali

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

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

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

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

I dati raccolti non sono oggetto di diffusione.

Perché è prevista la comunicazione dei dati

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

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

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

Intenzioni del Titolare del Trattamento

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

Periodo di conservazione dei dati o criteri di scelta del periodo

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

Diritti dell'interessato

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

Ulteriori diritti dell'interessato

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

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

Processi automatizzati

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

Titolare del Trattamento e suo Rappresentante, Responsabile del Trattamento

Il Titolare del trattamento (*colui che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali*) è il **CENTRO DIAGNOSTICO CLINICAL CONTROL- Corso d'Italia 154, Taverna di Montalto Uffugo, (CS)**

Il rappresentante legale del Titolare, nonché Responsabile del Trattamento è il Dott. Emilio Cribari

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

Il Sottoscritto

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

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

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

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

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

Data _____

Firma dell'Interessato

12.COME PREPARARSI PER GLI ESAMI

ISTRUZIONI UTILI PER LA RACCOLTA DI MATERIALI BIOLOGICI DA ESAMINARE

Istruzioni per la raccolta delle feci:

Raccogliere una piccola porzione di feci nell'apposito contenitore sterile con tappo a chiusura ermetica ed inviarlo al laboratorio nel più breve tempo possibile dopo averlo etichettato con nome, cognome, data ed ora della raccolta. Campioni contaminati da urine non sono adatti.

L'esame parassitologico delle feci è preferibile eseguirlo su 3 campioni.

Istruzioni per lo Scotch test:

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

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

Far aderire la parte gommata alle pieghe perianali.

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

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

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

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

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

Istruzioni per il prelievo delle urine delle 24 ore:

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

Prova immunologica di gravidanza (su urina)

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

Istruzioni per la raccolta dell'espettorato:

Raccogliere il secreto profondo, eventualmente aiutandosi con colpi di tosse in apposito contenitore.

N.B.: I campioni di origine superficiale (salivare) non sono idonei.

Per altri esami qui non specificati scaricare le modalità di raccolta sul sito internet www.clinicalcontrol.it sezione modulistica oppure contattare il servizio accettazione al telefono 0984/939777 cel.3294936946

13.COSA CONTIENE IL REFERTO

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

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

Gli esami vengono consegnati in una cartella, se direttamente consegnati all'intestatario, altrimenti, in presenza di delega, i referti vengono consegnati in busta chiusa secondo quanto previsto dalle norme a tutela della privacy.

14. QUALI SONO GLI ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Prelievo	7.30-12.00 16.00 – 18.00	7.30-12.00 16.00 – 18.00	7.30-12.00 16.00 –18.00	7.30-12.00 16.00 – 18.00	7.30-12.00 16.00 – 18.00	7.30-11.00
Consegna Referti	7.30-18.00	7.30-18.00	7.30-18.00	7.30-18.00	7.30-18.00	7.30 – 13.00
Attività di laboratorio	7.30-18.00	7.30-18.00	7.30-18.00	7.30-18.00	7.30-18.00	7.30-13.00

15.COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Laboratorio di analisi ha un Sistema Qualità Conforme all'norma UNI EN ISO 9001:2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dai propri Clienti.

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

16.COME SI PUÒ FORMALIZZARE UN RECLAMO

Il Laboratorio di analisi, tutela i propri clienti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni.

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

Regolamento di Pubblica Tutela
TITOLO I
Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.

Articolo 1

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

Articolo 2

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

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

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

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

Articolo 3

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

Articolo 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alla Direzione della ASP entro un termine massimo di giorni 3 o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Articolo 5

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

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

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

a. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'

FATTORE DELLA QUALITA'	INDICATORE : giudizi buoni e ottimi	UNITA' DI MISURA	STANDARD DELLA QUALITA'
Soddisfazione del cliente	Tempo di attesa in sala accettazione	%	90.00
	Tempo di attesa in sala prelievo	%	100.00
	Tempo di attesa per il ritiro referto	%	90.00
	Cortesie accettazione	%	100.00
	Cortesie in sala prelievo	%	100.00
	Chiarezza del referto	%	90.00
	Valutazione del rispetto privacy	%	90.00
	Valutazione degli ambienti	%	100.00
Reclami clienti	//	n°	00.00