

**CLERALAB**  
**SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA**

**Via degli Atleti 16 – 91025 Marsala (TP)**

Legali Rappresentanti: Dott. Clementi Antonino e Dott. Rallo Salvatore Fortunato

Direttore Tecnico: Dott.ssa Pace Antonina



# **CARTA DEI SERVIZI**

Ediz. 2022 (Rev. 02)

**Telefono/Fax: 0923 712422**  
**E-mail: cleralab@gmail.com**

**Punto di Accesso:**

L.A.C. DI BARTOLO SRL

---

Via Pascasino 63, Marsala

---

---

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

## INDICE

<b>SEZIONE 00 INTRODUZIONE</b> .....	3
<b>SEZIONE 01 PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	4
<b>SEZIONE 02 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</b> .....	5
<b>2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA</b> .....	5
<b>2.2. INFORMAZIONI GENERALI</b> .....	5
<b>2.3. POLITICA PER LA QUALITÀ</b> .....	5
<b>SEZIONE 03 STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI</b> .....	6
<b>3.1. STRUTTURA AZIENDALE</b> .....	6
<b>3.2. SERVIZI OFFERTI</b> .....	8
<b>3.3. ESAMI IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N.</b> .....	8
<b>3.3.1. ELENCO DEGLI ESAMI</b> .....	8
<b>3.3.2. MODALITA' DI ACCESSO</b> .....	13
<b>3.3.3. ESENZIONI</b> .....	13
<b>3.4. SERVIZI OFFERTI NON IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N.</b> .....	15
<b>SEZIONE 04 QUALITÀ</b> .....	16
<b>4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO</b> .....	16
<b>4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	16
<b>4.3. TEMPESTIVITA' DELLE PRESTAZIONI</b> .....	17
<b>4.4. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b> .....	18
<b>4.5. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI</b> .....	19
<b>4.6. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE</b> .....	20
<b>4.7. RISERVATEZZA</b> .....	20
<b>SEZIONE 05 INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA</b> .....	21
<b>5.1. ORARI DI LAVORO E PER I CLIENTI</b> .....	21
<b>5.2. INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI</b> .....	22
<b>5.2.1. PRELIEVO DEL SANGUE</b> .....	22
<b>5.2.2. RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGI</b> .....	23
<b>5.2.3. RACCOMANDAZIONI PER L'ESECUZIONE DI ALCUNI ESAMI</b> .....	24
<b>5.2.4. TEMPI DI PERMANENZA PROLUNGATI PER PRELIEVI MULTIPLI E PROVE FUNZIONALI</b> .....	24
<b>5.3. RECLAMI E SUGGERIMENTI</b> .....	24
<b>SEZIONE 06 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI</b> .....	25
<b>6.1. DIRITTI DELL'UTENTE</b> .....	25
<b>6.2. DOVERI DELL'UTENTE</b> .....	26

CLERALAB S. C. A R. L.  Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

## **SEZIONE 00 INTRODUZIONE**

La **Carta dei Servizi** è il documento che regola i rapporti fra le Strutture che offrono servizi di pubblica utilità e l'Utente. Tutte le Strutture che erogano servizi pubblici, quali quelle sanitarie, sono tenute a redigerla e adottarla, in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

La Carta dei servizi ha le seguenti finalità:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra Cliente e fornitore dei servizi.

Nel nostro Ordinamento, la materia della qualità dei servizi pubblici sanitari è regolata dalle seguenti disposizioni:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241, recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi*".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante i "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".
- Decreto-legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995 n. 273, recante "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995, recante, la "*Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici*".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995, recante lo "*Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari*".
- Linee — guida n. 2/95, recanti l'"*Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale*".
- Decreto Regionale 17/06/2002, recante le "*Direttive per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie nella Regione Siciliana*".
- Decreto Regionale n. 436 del 17 maggio 2021, recante la "*Semplificazione del sistema di requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture*".

Adottando la Carta dei Servizi, CLERALAB si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri Clienti, che saranno dunque in grado di confrontare la loro esperienza del servizio fruito con quanto dichiarato dall'azienda.

La Carta dei Servizi costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'Organizzazione ed i risultati conseguiti: rappresenta pertanto uno stimolo per il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto all'Utenza.

Non solo, ma rappresenta anche un'occasione per presentare l'azienda alla clientela e far conoscere i servizi che CLERALAB intende erogare.

Ci sembra questo un metodo corretto e trasparente di presentare CLERALAB, auspicando che contribuisca a ridurre la tradizionale distanza che separa le Strutture Sanitarie dagli Utenti.

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

## **SEZIONE 01 PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nello svolgimento delle sue attività, CLERALAB si impegna a garantire il rispetto dei principi fondamentali, di seguito riportati

### **1. Eguaglianza**

CLERALAB si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i Clienti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

### **2. Imparzialità**

CLERALAB si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **3. Continuità**

CLERALAB si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, e stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'azienda. In ogni caso, l'azienda si impegna ad adottare tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

### **4. Diretto di scelta**

Ogni Cliente, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

### **5. Partecipazione**

CLERALAB si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli Utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. È riconosciuto il diritto al Cliente, e ne è favorito il suo esercizio, a prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'azienda si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio della Clientela tramite indagini.

### **6. Efficienza ed efficacia**

CLERALAB, compatibilmente con le risorse disponibili, si impegna ad adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico ed organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato.

### **7. Trasparenza**

Attraverso la diffusione della Carta dei servizi e dei dati aziendali in essa contenuti, CLERALAB si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

## **SEZIONE 02 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

### **2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA**

*CLERALAB Società Consortile a responsabilità limitata* nasce nel 2015 quale aggregazione funzionale e giuridico - amministrativa tra laboratori che erogano prestazioni di specialistica ambulatoriale, ponendo a disposizione dei propri Soci consorziati una struttura comune e centralizzata – ubicata nel Comune di Marsala (TP), in Via degli Atleti 16 – per l'esecuzione di prestazioni ambulatoriali di diagnostica di laboratorio accreditate con il Servizio Sanitario Regionale (SSR). Essa rappresenta il "soggetto gestore" ai sensi del Decreto Assessoriale n. 1933 del 16 Settembre 2009 e ss. mm. ii., effettuando gli esami sui campioni raccolti dai suoi Punti di Accesso, costituiti ai sensi dell'art. 9 del Decreto stesso. La Struttura si è sviluppata nei locali del già "Laboratorio Tusa", sfruttando l'esperienza del suo predecessore e avviando un immediato processo di miglioramento finalizzato all'incremento della qualità aziendale e, quindi, ad una maggior soddisfazione dell'Utenza. Consapevole dell'importante ruolo "sociale" rivestito in seno alla comunità ed al territorio in cui opera, Cleralab definisce ed applica gli obiettivi che intende perseguire per il miglioramento continuo della qualità del servizio reso ai propri Utenti e alla cittadinanza in genere.

### **2.2. INFORMAZIONI GENERALI**

Iscrizione Reg. delle Imprese di Trapani: TP-182493  
 Partita IVA: 02594820819  
 Codice Struttura: 418300  
 Sede Legale: MARSALA (TP) VIA DEGLI ATLETI 16 CAP 91025  
 Laboratorio di analisi: MARSALA (TP) VIA DEGLI ATLETI 16 CAP 91025

### **2.3. POLITICA PER LA QUALITÀ**

CLERALAB si prefigge di assicurare la qualità allo scopo di soddisfare compiutamente le attese e le esigenze dei Clienti, consolidando l'immagine di serietà e competenza conseguita dall'azienda nel settore. La Politica per la Qualità di "CLERALAB" è diretta:

- alla soddisfazione del Cliente
- alla conformità del servizio erogato ai requisiti specificati
- al miglioramento delle prestazioni dei processi aziendali

Implicitamente questi obiettivi comportano un impegno e un aggiornamento continuo, sia nel modo di soddisfare le esigenze dei Clienti, sia nell'adeguamento dei processi, mantenendo livelli di qualità e affidabilità in linea alle tendenze ed esigenze del mercato. Per verificare il raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità elencati e per verificare l'applicazione della Politica per la Qualità, CLERALAB stabilisce, almeno annualmente, gli indicatori della qualità (IQ), attraverso i quali gli Obiettivi per la Qualità saranno misurati, e la loro quantificazione (intesa come obiettivo da raggiungere). CLERALAB adotta un Sistema di Gestione certificato ISO 9001:2015.

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

### **SEZIONE 03 STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI**

#### **3.1. STRUTTURA AZIENDALE**

La struttura organizzativa di CLERALAB è rappresentata graficamente dall'organigramma riportato nella pagina seguente.

Sotto è riportata una tabella che individua l'organico del laboratorio alla data della presente Revisione:

<b>QUALIFICA</b>	<b>NOME</b>
Legali Rappresentanti	Dott. Clementi Antonino Dott. Rallo Salvatore Fortunato
Direttore Tecnico del Laboratorio	Dott.ssa Pace Antonina
Responsabile Qualità	Dott. Clementi Antonino
Biologi	Dott. Clementi Antonino Dott. Rallo Salvatore Fortunato Dott. Palmeri Maurizio Enrico Maria Dott. Di Bartolo Alessandro Dott. Giattino Antonino
Tecnici di Laboratorio	Dott. Palmeri Maurizio Enrico Maria Dott. Giattino Antonino
Segreteria e Amministrazione	Dott. Palmeri Maurizio Enrico Maria

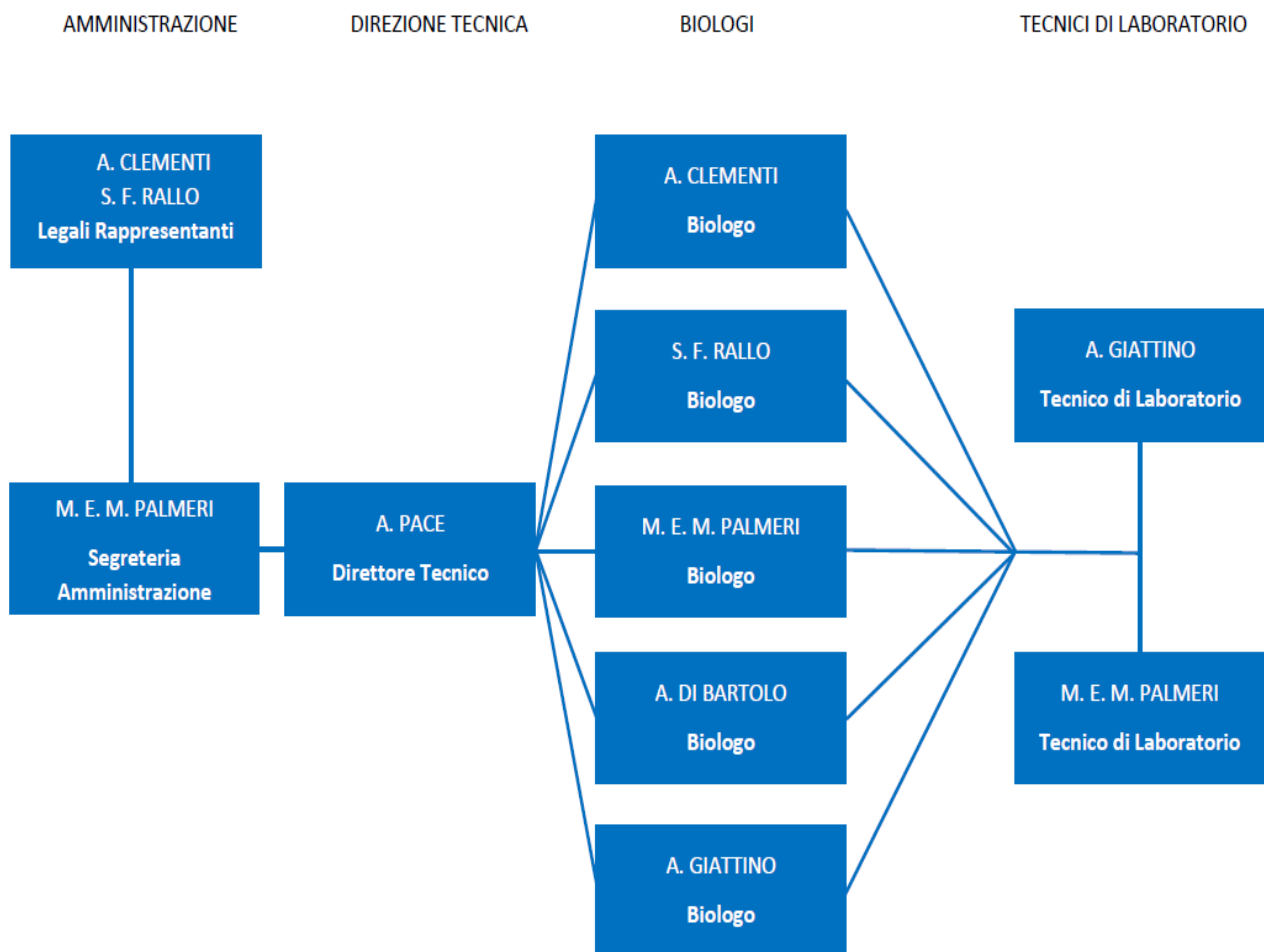
Il laboratorio si sviluppa al piano terra e presenta:

- stanza per la chimica-clinica, con una struttura tecnologicamente avanzata comprendente una serie di analizzatori computerizzati, per l'esecuzione delle attività analitiche
- stanza batteriologia
- stanza sporco-pulito
- spogliatoio per il Personale
- bagno

Via Pascasino 63, Marsala

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

## ORGANIGRAMMA AZIENDALE



CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

### 3.2. SERVIZI OFFERTI

L'attività di CLERALAB è quella di ritirare giornalmente i campioni raccolti dai propri Punti di Accesso, eseguire gli esami e fornire i risultati ottenuti.

Il laboratorio esegue esami:

- in regime di Convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale;
- non in regime di Convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

### 3.3. ESAMI IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N.

#### 3.3.1. ELENCO DEGLI ESAMI

L'elenco degli esami effettuati in regime di convenzione con il S.S.N. dalla CLERALAB è riportato di seguito, con l'indicazione di:

- nome esame
- prezzo
- laboratorio che effettua l'esame
- tipologia di campione da acquisire
- codice regionale

Nome Esame	Prezzo €	Tipologia*	Laboratorio	Provetta	Codice Regionale
17 BETA ESTRADIOLO	13,71	Q	CLERALAB	SIERO	90192
170H PROGESTERONE	19,85	Q	CLERALAB	SIERO	90012
ABTG	18,64	Q	CLERALAB	SIERO	90544
ABTPO	28,99	Q	CLERALAB	SIERO	90514
ACIDO FOLICO	19,27	Q	CLERALAB	s	90232
ACIDO VALPROICO	15,49	Q	CLERALAB	SIERO	900342
ACTH	21,28	Q	CLERALAB	EDTA	90152
ALBUMINA	2,62	Q	CLERALAB	SIERO/P	90051
ALFAFETOPROTEINA	16,96	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90055
AMILASI	3,10	Q	CLERALAB	SIERO/P	1022
ANA TEST	9,82	Q	CLERALAB	S	90524
ANCA	10,27	Q	CLERALAB	S	90482
ANTI GLIADINA IGA	10,27	Q	CLERALAB	S	90495°
ANTI GLIADINA IGG	10,27	Q	CLERALAB	s	90495G

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

Nome Esame	Prezzo €	Tipologia*	Laboratorio	Provetta	Codice Regionale
ANTI HBC	15,23	Q	CLERALAB	SIERO	91175
ANTI HBE	17,86	Q	CLERALAB	SIERO	91182
ANTI HBS	15,23	Q	CLERALAB	SIERO	91183
ANTI TRANSGLUTAMINASI IGA	13,71	Q	CLERALAB	S	90525AA
ANTI TRANSGLUTAMINASI IGG	13,71	Q	CLERALAB	S	90525AG
ANTIBIOGRAMMA	6,46	Q	CLERALAB	URINA	90844
ANTICORPI ANTI MICROSOMI	28,99	Q	CLERALAB	SIERO	90514
ANTICORPI ANTI TIROIDE	18,64	Q	CLERALAB	SERO	90544
AN IGUHP  ANT NUCLEO	10,20	Q	CLERALAB	SERO	90524
ANTI-DNA	12,08	Q	CLERALAB	S	90483
ANTIGLIADINA	11,63	Q	CLERALAB	SIERO	90495
ANTITROMBINA III	6,62	Q	CLERALAB	SIERO/ PLASMA CITR.	90576
APOLIPOPROTEINA B	6,04	Q	CLERALAB	SIERO	90085
ASMA	7,37	Q	CLERALAB	S	90522
ATTIVITA' PROTROMBINICA	2,74	Q	CLERALAB	PLASMA CITRATATO	90754
AZOTEMIA	2,21	Q	CLERALAB	SIERO	90384
AZOTURIA	2,21	Q	CLERALAB	SIERO	90441
BENCE JONES	9,46	Q	CLERALAB	URINA	90264
BETA HCG NEL SANGUE	17,76	Q	CLERALAB	SIERO	90274
BILIRUBINA DIRETTA	2,31	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90105
BILIRUBINA TOTALE	2,31	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90106
C3	6,73	Q	CLERALAB	SIERO	90602
C4	6,72	Q	CLERALAB	SIERO	90602
CA125	21,38	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90551
CA 15.3	21,21	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90552
CA19.9	20,85	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90553
CALCEMIA	2,21	Q	CLERALAB	S	90114

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

Nome Esame	Prezzo €	Tipologia*	Laboratorio	Provetta	Codice Regionale
CALCITONINA	24,74	Q	CLERALAB	SIERO	90115
CALCIURIA	2,21	Q	CLERALAB	U	90114
CARBAK1EZAPINA	12,04	Q	CLERALAB	s	901232
CEA	18,59	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90563
CITOMEGALOVIRUS G	8,83	Q	CLERALAB	S	91141
CITOMEGALOVIRUS M	8,83	Q	CLERALAB	S	91143
CKNAC	3,78	Q	CLERALAB	SIERO	90155
CLEARANCE CREATININA	4,00	Q	CLERALAB	S & U	90164
CLOREMIA	2,26	Q	CLERAL/ \B	S	90133
CLORURIA	2,26	Q	CLERALAB	SIERO	90133
COLESTEROLO HDL	2,31	Q	CLERALAB	S/P EDTA	90141
COLESTEROLO TOT	2,21	Q	CLERALAB	S/P EDTA	90143
COLINESTERASI	2,36	Q	CLERALAB	SP	90144
COPROCOLTURA	9,56	Q	CLERALAB	SIERO	90943
CORTISOLO	12,76	Q	CLERALAB	SERO	90162
CREATININA	2,21	Q	CLERALAB	SP	90163
CREATINURIA	2,21	Q	CLERALAB	U	90163
CURVA DA CARICO 4 PRELIEVI	8,83	Q	CLERALAB	S/P EDTA	90271
CURVA DA CARICO DI GLUCOSIO 7 PREL.	15,47	Q	CLERALAB	SIERO	90271
D4 ANDROSTENOIDONE	18,28	Q	CLERALAB	SIERO	90173
DHEAS	17,91	Q	CLERALAB	SIERO	90172
DIGOSSINA	11,29	Q	CLERALAB	S/P EDTA	90211
ELETTROFORESI DELL' EMOGLOBINA	9,88	Q	CLERALAB	SIERO	90663
ELETTROFORESI SIEROPROTEICA	7,25	Q	CLERALAB	S	90384
EMOCROMO	6,19	Q	CLERALAB	Sangue +anticoagulante	90622
EMOGLOBINA A2	9,89	Q	CLERALAB	Sangue +anticoagulante	90384
EMOGLOBINA GLICATA	10,77	Q	CLERALAB	Sangue +anticoagulante	90281
ENA	13,55	Q	CLERALAB	s	90473
ESAME COTURALE ESPETTORATO	6,31	Q	CLERALAB	STERO	90935
FENOBARBITAL	15,49	Q	CLERALAB	SIERO	90093
FERRITINA	16,33	Q	CLERALAB	S/ P EDT/ \	90223
FIBRINOGENO	3,62	Q	CLERALAB	P CITRATATO	90651
FOSFATASI ALCALINA	2,21	Q	CLERALAB	S	90235

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

Nome Esame	Prezzo €	Tipologia*	Laboratorio	Provetta	Codice Regionale
FOSFOREMIA	2,31	Q	CLERALAB	S/P	90245
FSH	13,76	Q	CLERALAB	SIERO	90233
FT3	14,97	Q	CLERALAB	S	90433
FT4	14,97	Q	CLERALAB	S	90423
GAMMAGT	2,26	Q	CLERALAB	S	90265
GLICEMIA	2,21	Q	CLERALAB	S/P EDTA	90271
GLICOSURIA	2,21	Q	CLERALAB	U	90271
GRUPPO SANGUIGNO	7,88	Q	CLERALAB	Sangue +anticoagulante	90653
HBEAg	15,87	Q	CLERALAB	SIERO	91184
HBsAg	11,24	Q	CLERALAB	S/ P	91185
HCV	15,55	Q	CLERALAB	S	91195
HIV	15,92	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	91233
IDENTIFICAZIONE BIOCHIMICA	12,19	Q	CLERALAB		90861
Ig/\	5,94	0	CLERALAB	s	90694
IgE	12,71	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90683
IgG	5,94	Q	CLERALAB	S	90694
IgM	5,94	Q	CLERALAB	S	90694
INSULINEMIA	13,86	Q	CLERALAB	S	90291
LATTICODEIDROGEN ASI	2,21	Q	CLERALAB		90292
LDL	2,21	Q	CLERALAB		90142
LH	13,76	Q	CLERALAB	SIERO	90323
LIPASI	2,62	Q	CLERALAB	SIERO	90302
LITIO	5,09	Q	CLERALAB	S	90322
MAGNESEMIA	2,52	Q	CLERALAB	s	90325
MANTOUX		Q	CLERALAB	/	90T81
MIC	12,19	Q	CLERALAB		90862
MICROALBUMINURIA	4,73	Q	CLERALAB	U	90334
MINICURVA	4,41	Q	CLERALAB	S/P EDTA	90271
MONOTEST	8,83	Q	CLERALAB	S/sangue intero	91214
MONOTEST	7,77	Q	CLERALAB	/	91213
MUCOPROTEINE	7,72	Q	CLERALAB	SIERO	90061
MUCOPROTEINE alfa 1 glicoproteina	7,72	Q	CLERALAB	s	90061
OMOCISTEINA	11,57	Q	CLERALAB	s	90073S
P.T.T	2,74	Q	CLERALAB	SIERO	90761
PARASSITOLOGICO FECl	2,79	Q	CLERALAB	FECl	90051
PCR	4,41	Q	CLERALAB	s	90723

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

Nome Esame	Prezzo €	Tipologia*	Laboratorio	Provetta	Codice Regionale
POTASSIEMIA	2,26	Q	CLERALAB	S	9037^.
PROFILO GLICEMICO	6,51	SP	CLERALAB	S/P EDTA	90264?
PROGESTERONE	13,71	Q	CLERALAB	SIERO	90381
PROLATTINA	13,86	Q	CLERALAB	S	90382
PROTEINE TOTALI	2,16	Q	CLERALAB	s	90385
PROTEINURIA 24 h	2,16	Q	CLERALAB	Urine 24 h	90385?
PSA TOTALE	21,33	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90565
PTH	30,84	Q	CLERALAB	SIERO	90355
PTT	2,74	Q	CLERALAB	P CITRATATO	90761
RETICOLOCITI	8,72	Q	CLERALAB	SIERO	90745
REUMATEST	4,62	Q	CLERALAB	s	90642
RUBEOIgG	8,72	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	91264
RUBEO IgM	8,72	Q	CLERALAB	S	91264
SANGUE OGCOLTO FECI	4,30	Q	CLERALAB	FECI	90214
SIDEREMIA	2,47	Q	CLERALAB	S	90404
SODIEMIA	2,21	Q	CLERALAB	S	90225
SODIURIA	2,21	Q	CLERALAB	/	90404
SOMATOTROPINA	15,43	Q	CLERALAB	SIERO	90351
SPERMIOCOLTURA	6,31	Q	CLERALAB	SIERO	90934
TAMPONE FARINGEO	6,31	Q	CLERALAB	/	90935
TAMPONE VAGINALE	?31	Q	CLERALAB	SIERO	90934
TAS	4,62	Q	CLERALAB	S	91085
TEMPO DI QUIK	4,41	Q	CLERALAB	SIERO	9004
TEST DI COOMBS INDIRETTO	4,52	Q	CLERALAB	S	90582
TEST DI GRAVIDANZA	4,88	Q	CLERALAB	S/ U	90273
TESTOSTERONE	13,44	Q	CLERALAB	S	90413
TGO	2,42	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90092
TGP	2,42	Q	CLERALAB	S/ P EDTA	90045
TIREOGLOBULINA	20,53	Q	CLERALAB	SIERO	90415
TOXO G	8,56	Q	CLERALAB	S/ P EDIA	91094
TOXO M	8,56	Q	CLERALAB	S	91094
TPA	21,74	Q	CLERALAB	SIERO	90564
TPHA	5,88	Q	CLERALAB	s	91104
TRANSFERRINA LIBERA	4,78	Q	CLERALAB	S	90424
TRANSFERRINA TOTALE	4,78	Q	CLERALAB	S	90425
TRIGLICERIDI	2,36	Q	CLERALAB	S	90432
TSH	13,66	Q	CLERALAB	S	90421
URICEMIA	2,26	Q	CLERALAB	S	90441
URICURIA	2,26	Q	CLERALAB	Urina 24h	90441

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

Nome Esame	Prezzo €	Tipologia*	Laboratorio	Provetta	Codice Regionale
URINE	3,20	Q	CLERALAB	U	90443
URINOCOLTURA	8,45	Q	CLERALAB	U	90942
VDRL	3,42	Q	CLERALAB	S	91111
VES	2,26	Q	CLERALAB	P CITRATATO	90825
VITAMINA A	11,17	Q	CLERALAB	S	90451
VITAMINA B 12	15,50	Q	CLERALAB	S	90135
VITAMINA D	15,55	Q	CLERALAB	S	90445
WAALER ROSE	3,10	Q	CLERALAB	S	90742
WEIL FELIX	8,35	Q	CLERALAB	S	91071
WIDAL	6,72	Q	CLERALAB	S	91073
WRIGHT	6,72	Q	CLERALAB	s	90882

\* Quotidiano (Q); Speciale (SP).

### 3.3.2. MODALITA' DI ACCESSO

Per ottenere la prestazione in regime di convenzione, l'Utente deve presentare all'Accettazione del Punto di Accesso la prescrizione del medico di base, redatta sul modulario standardizzato regionale (*impegnativa*).

DA RICORDARE:

La ricetta ministeriale va compilata a cura del medico proponente in ogni sua parte; non sono ammesse correzioni anche se controfirmate.

Con ogni ricetta ministeriale, possono essere richiesti al massimo 8 esami.

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta:

- nome, cognome, indirizzo e codice fiscale dell'Utente;
- ASP di appartenenza;
- diagnosi o codice di identificazione della patologia;
- esami prescritti;
- data della prescrizione, che non può essere antecedente di oltre 90 giorni rispetto alla data di accettazione;
- firma e timbro del medico proponente, con codice di identificazione regionale dello stesso o con il timbro della struttura erogante in caso di medico appartenente a struttura pubblica;
- presenza o meno di esenzione con l'eventuale codice di identificazione.

La quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal cittadino in base alle norme vigenti (ticket), può essere versata:

- al momento dell'accettazione;
- al ritiro del referto.

### 3.3.3. ESENZIONI

È cura dell'Accettazione del Punto di Accesso, a seguito dell'accettazione della prescrizione medica, verificare le eventuali esenzioni, relativamente agli esami richiesti, ed in particolare verificare se l'Utente rientra in uno dei due seguenti gruppi di esenzione:

- esenzione totale;
- esenzione per specifici esami.

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

Eccetto l'esenzione per condizione economica, in presenza di un eventuale codice di esenzione, sulla ricetta devono essere riportati esclusivamente gli esami previsti dal codice suddetto. Nel caso di due o più codici di esenzione, è cura del medico di base compilare altrettante ricette, ognuna riportante il codice di esenzione e i relativi esami. Ulteriori esami non previsti dal o dai codici di esenzione del paziente devono essere prescritti su ricetta a parte barrando la casella "non esenti".

L'Utente ha diritto all'esenzione per tutti gli esami richiesti quando si trova in una delle seguenti condizioni:

- a) soggetti di età inferiore a 6 anni o superiore a 65 anni, appartenenti a un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 euro (codice E01);
- b) disoccupati e loro familiari a carico appartenenti a un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 in presenza del coniuge e di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (E02);
- c) titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico (E03);
- d) titolari di pensione al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico, appartenenti a un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 in presenza del coniuge e di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (E04);
- e) invalido civile con invalidità superiore al 67%;
- f) invalido per servizio per categoria 1;
- g) invalido del lavoro per categoria 1;
- h) portatore di patologie neoplastiche maligne ed altri invalidi con esenzione generale (invalido per servizio categorie 2-5, invalidi per lavoro con invalidità dal 67 al 990/ , ciechi parziali e sordomuti);
- i) servizio categorie 2-5, invalidi per lavoro con invalidità dal 67 al 990/ , ciechi parziali e sordomuti);
- j) invalido di guerra titolare di pensione diretta vitalizia.

La condizione dell'Utente deve essere attestata dal medico proponente nello spazio apposito della prescrizione.

Le esenzioni per specifici esami si distinguono in:

- a. esenzione per patologia, sulla base di quanto previsto dal D.M. 28/05/1999 n° 329 e successive modifiche;
- b. esenzione per gravidanza o situazione assimilata, sulla base di quanto previsto dal D.M. 10/09/1998 e successive modifiche.

In caso di esenzione di cui al punto a), la stessa è evidenziata dal numero di esenzione riportato sulla ricetta medica.

In caso di esenzione di cui al punto b), la ricetta medica deve riportare la lettera M e la settimana di amenorrea al fine di individuare gli esami in esenzione.

L'importo che deve essere corrisposto dall'Utente per l'erogazione del servizio, tenuto conto di eventuale esenzione per tutti gli esami richiesti o di esenzioni per specifici esami, è il seguente:

CRITERIO 8	UMANIZZAZIONE	Pag. 14 di 27
------------	---------------	---------------

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

- una quota ticket sino a € 36,15 e un ticket per ogni ricetta di € 10;
- qualora la ricetta contenga prestazioni il cui costo è superiore ad € 36,15, oltre ai ticket di cui al punto che precede, va corrisposto un ulteriore pagamento pari al 10% della differenza tra la somma totale delle tariffe riferite alle prestazioni inserite in ricetta e la predetta quota di € 36,15.

#### **NUCLEO FAMILIARE**

Il nucleo familiare fiscale comprende: il coniuge non legalmente ed effettivamente separato e le persone a carico per le quali spettano le detrazioni per carichi di famiglia in quanto titolari di un reddito non superiore ad € 2.840,51 (il reddito da considerare si riferisce all'anno 2021).

#### **DISOCCUPATI**

Si considerano disoccupati i soggetti regolarmente iscritti negli elenchi dei Centri per l'Impiego e che comunque hanno perso una precedente attività lavorativa alle dipendenze di un datore di lavoro.

#### **3.4. SERVIZI OFFERTI NON IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N.**

L'elenco degli esami effettuati non in regime di convenzione con il S.S.N. dalla "CLERALAB" è riportato di seguito, con l'indicazione di:

- nome esame;
- prezzo;
- laboratorio che effettua l'esame;
- tipologia di campione da acquisire.

<b>Nome Esame</b>	<b>Prezzo</b>	<b>Tipologia*</b>	<b>Laboratorio</b>	<b>Provetta</b>
ANTI CITRULLINA	25,00	Q	CLERALAB	EOTA
ANTICORPI ANTI-MULLERIANO	40,00	Q	CLERALAB	S
CALPROTECTINA FECALE	20,00	Q	CLERALAB	FECI
DRUG TEST	35,00	Q	CLERALAB	S
INTOLLERANZE ALIMENTARI	120,00	Q	CLERALAB	PLASMA CITRATO
PROVE EMOGENICHE	10,17	Q	CLERALAB	/
PSA LIBERO	21,33	Q	CLERALAB	S
SHBG	21,00	Q	CLERALAB	S
STREPTOZYME	10,17	Q	CLERALAB	S
VITAMINA E	20,00	Q	CLERALAB	s

"Quotidiano (Q); Speciale (SP).

Per ottenere la prestazione non in regime di convenzione l'Utente deve presentare all'Accettazione del Punto di Accesso una richiesta medica o verbale.

Il prezzo della prestazione può essere pagato:

- al momento dell'accettazione;
- al ritiro del referto.

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

## **SEZIONE 04 QUALITÀ**

### **4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO**

Per CLERALAB fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare il servizio erogato alle reali esigenze dei Clienti. Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze del Cliente è la conoscenza delle stesse.

CLERALAB è, quindi, impegnata nell'acquisizione e dell'aggiornamento della conoscenza delle esigenze dei Clienti.

A tal fine, condurrà indagini presso la Clientela avvalendosi anche della collaborazione di esperti in metodologie e tecniche di indagine a garanzia di risultati affidabili.

Le indagini, realizzate con metodologie quantitative e qualitative, sono focalizzate sia sul servizio nel suo complesso, sia su aspetti specifici del servizio.

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con la Clientela, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento. Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive.

### **4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio erogato da CLERALAB si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dei Clienti. Gli aspetti del servizio rilevanti per il Cliente vengono chiamati fattori di qualità. Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative dei Clienti (per l'anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell'azienda);
- una modalità di rilevazione dei risultati.

I fattori di qualità individuati da CLERALAB sono:

- tempestività delle prestazioni;
- informazioni alla Clientela;
- pulizia e condizioni igieniche degli ambienti;
- aspetti relazionali e comportamentali del personale.

Per ciascun fattore di qualità riportiamo l'obiettivo raggiunto dagli indicatori di qualità riferiti all'anno 2021. In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative della Clientela e delle potenzialità dell'azienda (risorse disponibili), verrà indicato l'obiettivo che l'azienda si è posta per l'anno 2022.

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati ogni anno nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

#### 4.3. TEMPESTIVITA' DELLE PRESTAZIONI

CLERALAB si impegna a stabilire dei tempi di attesa che soddisfino la propria Clientela, e a prendere quelle iniziative volte a rispettare gli stessi.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2021	STANDARD 2022	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Tempestività delle prestazioni	Tempo massimo di attesa per la consegna dei referti (salvo eccezioni esplicitate nella Carta dei Servizi, di seguito esposte)	24 ore	Mantenimento	Rilevazione
	Tempo massimo di attesa per la consegna dei referti di C3, C4, ANTITROMBINA III, IGA, IGG, IGM, MICROPLASMI, URINOCOLTURA, TAMPONE FARINGEO E VAGINALE, CLAMIDIA, SPERMICOLTURA	48 ore	Mantenimento	Rilevazione
	Tempo massimo di attesa per la consegna dei referti di APOB, INTOLLERANZE ALIMENTARI	72 ore	Mantenimento	Rilevazione
Soddisfazione dei Clienti per i tempi di attesa per la consegna dei referti	% Soddisfatti almeno con "Buono"	95%	98%	Sondaggio

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

#### 4.4. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2021	STANDARD 2022	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Diffusione delle informazioni	Attivazione sito INTERNET	Assente	Progettazione	Affidamento incarico
	Diffusione opuscolo informativo sugli esami effettuati	Diffuso	Mantenimento	Rilevazione
	Attivazione della procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti	Attivata	Mantenimento	Rilevazione
Riscontro reclami	N° giorni	Entro 5 giorni	Mantenimento	Rilevazione
Soddisfazione dei Clienti per la chiarezza dei referti	% Soddisfatti almeno con "Buono"	95%	98%	Sondaggio
Soddisfazione dei Clienti per la correttezza dei referti	% Soddisfatti almeno con "Buono"	95%	98%	Sondaggio

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

#### 4.5. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI

L'azienda si impegna a garantire che venga rispettata la periodicità per la pulizia e la sanificazione degli ambienti, e si impegna a controllare che vengano rispettati gli standard qualitativi fissati.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2021	STANDARD 2022	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Pulizia Ordinaria	Frequenza media	Giornalmente	Mantenimento	Rilevazione
Sanificazione ordinaria	Frequenza media	Settimanalmente	Mantenimento	Rilevazione
Sanificazione radicale	Frequenza media	Mensilmente	Mantenimento	Rilevazione
Soddisfazione dei Clienti per la pulizia degli ambienti	% Soddisfatti almeno con "Buono"	97%	100%	Sondaggio

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

#### 4.6. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Tutto il Personale, dello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove, ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Struttura e Clienti.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2021	STANDARD 2022	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Soddisfazione dei Clienti per la competenza del personale	% Soddisfatti almeno con "Buono"	95%	98%	Sondaggio

#### 4.7. RISERVATEZZA

Tutto il Personale, dello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a garantire la privacy e la riservatezza della clientela, in ossequio alla normativa nazionale ed europea sul trattamento dei dati personali.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2021	STANDARD 2022	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Soddisfazione dei Clienti per riservatezza	% Soddisfatti almeno con "Buono"	100%	Mantenimento	Sondaggio

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

## **SEZIONE 05 INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA**

### **5.1. ORARI DI LAVORO E PER I CLIENTI**

Il Laboratorio centralizzato, chiuso al pubblico, osserva i seguenti giorni ed orari di lavoro:

	<b>MATTINA</b>	<b>POMERIGGIO</b>
<b>LUNEDI</b>	7:30 - 13:00	16:00 - 18:00
<b>MARTEDI</b>	7:30 - 13:00	16:00 - 18:00
<b>MERCOLEDI</b>	7:30 - 10:00	16:00 - 18:00
<b>GIOVEDI</b>	7:30 - 13:00	16:00 - 18:00
<b>VENERDI</b>	7:30 - 13:00	16:00 - 18:00
<b>SABATO</b>	8:00 - 11:00	

I Clienti possono invece accedere ai locali del Punto di Accesso per consegnare il materiale biologico, ritirare gli esiti degli esami e richiedere informazioni nei giorni e negli orari stabiliti, come di seguito riportato:

<b>LUOGO</b>	<b>ATTIVITÀ EROGATE</b>	<b>MODALITÀ</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARI</b>
Punto di Accesso	Consegna campioni biologici ed effettuazione prelievi	Accesso diretto senza prenotazione	LUN - VEN	7:30 - 10:30
			SABATO	7:30 - 9:30

<b>LUOGO</b>	<b>ATTIVITÀ EROGATE</b>	<b>MODALITÀ</b>	<b>GIORNI</b>	<b>ORARI</b>
Punto di Accesso	Ritiro referti e richiesta informazioni	Accesso diretto senza prenotazione o trasmissione telematica	LUN - VEN	10:30 - 13:00 15:00 - 17:30
			SABATO	7:30 - 10:30

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

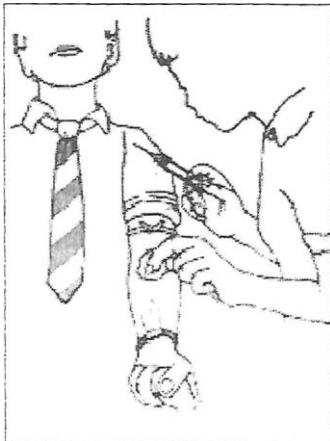
## 5.2. INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI

### 5.2.1. PRELIEVO DEL SANGUE

- La sera che precede il prelievo di sangue bisogna effettuare una cena leggera verso le ore 20.00 e recarsi la mattina dopo al Punto di Accesso a digiuno.
- Se il soggetto durante il digiuno dovesse avvertire la sensazione di sete, può assumere 1-2 bicchieri di acqua.
- Durante il digiuno devono essere evitati il fumo, l'assunzione di bevande alcoliche e, previo consenso del Medico Curante, l'assunzione di farmaci quali ansiolitici, sonniferi, analgesici, antiinfiammatori, antibiotici e vitamine.
- Durante il tragitto per raggiungere il Punto di Accesso il soggetto non deve effettuare sforzi fisici intensi con sudorazione.
- Durante il periodo di attesa fino al momento del prelievo, il soggetto deve rimanere il più possibile seduto e deve assolutamente evitare il fumo.

#### ISTRUZIONI PER UN PRELIEVO INDOLORE E VELOCE

Il prelievo è un'azione veloce, indolore e sicura quando è eseguito da mani esperte, con strumenti adeguati e su Clienti sereni e disponibili. Il Laboratorio, tramite i propri Punti di Accesso, garantisce l'esperienza del Personale e propone ai pazienti alcune semplici modalità per rendere il prelievo facile, veloce e indolore.



**Posizione corretta:**  
braccio disteso e mano stretta a pugno per permettere di localizzare il punto di prelievo



**Posizione corretta:**  
braccio disteso, rilassato a mano chiusa per permettere un corretto e veloce prelievo



**Posizione corretta:**  
braccio rilassato, disteso e mano aperta;  
il cotone va premuto nel punto esatto del prelievo, con il pollice, per 5 minuti, per evitare il formarsi di eventuali piccoli ematomi

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

### 5.2.2. RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGI

#### Urine

##### *Esame delle urine completo*

Per l'esame completo portare un campione delle prime urine del mattino, salvo diversa indicazione del Medico Curante. Il campione va raccolto scartando il primo getto. È preferibile utilizzare appositi contenitori monouso, in vendita presso le farmacie oppure forniti direttamente dal Punto di Accesso.

Il campione di urina, se non portato da casa, può essere raccolto (a condizione che siano passate almeno tre ore dall'ultima minzione), utilizzando contenitori forniti dal personale dell'Accettazione, presso i servizi igienici adiacenti alla sala di attesa del Punto di Accesso.

##### *Urinocoltura*

L'urina va raccolta in un contenitore sterile che potrà essere ritirato presso il Punto di Accesso o acquistato in farmacia. È consigliabile effettuare la prova con la prima urina del mattino, seguendo questo procedimento:

- a) lavare e sciacquare accuratamente gli organi genitali;
- b) scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie;
- c) raccogliere l'urina seguente direttamente nel contenitore facendo attenzione a non toccarlo nelle parti interne;
- d) scartare l'ultimo getto di urina;
- e) richiudere il contenitore e portarlo subito al Punto di Accesso.

In caso di terapie antibiotiche o chemioterapiche, bisogna interrompere la terapia almeno tre giorni prima.

*Per la raccolta delle urine delle 24 ore si devono osservare le seguenti procedure:*

- a) eliminare l'urina della prima minzione del primo giorno;
- b) raccogliere tutta l'urina emessa durante la giornata, compresa quella della notte e quella della prima minzione del secondo giorno.

L'urina va raccolta in appositi contenitori di plastica in vendita presso le farmacie, oppure forniti gratuitamente dal Punto di Accesso.

#### Feci

##### *Coprocoltura*

Le feci vanno raccolte in appositi contenitori forniti dal Punto di Accesso o in vendita presso le farmacie. È consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora questo non fosse possibile possono essere consegnate feci del giorno prima conservate in frigorifero in modo opportuno.

##### *Ricerca del sangue occulto*

Le feci vanno raccolte con l'apposito contenitore in vendita presso le farmacie o fornito dal Punto di Accesso. Non è necessario seguire una dieta priva di carne. Non bisogna aver eseguito operazioni di igiene orale nelle 12 ore precedenti.

##### *Esame delle feci completo*

Ricerca parassiti e loro uova nelle feci

Il campione deve essere freschissimo, in quanto i processi fermentativi che si sviluppano nel materiale fecale emesso tendono a distruggere i parassiti e le loro uova nel volgere di 2-3 ore dall'emissione. Per questo motivo è consigliabile munirsi di appositi contenitori (disponibili presso il Punto di Accesso) e immettere un adeguato quantitativo di materiale fecale. Va anche evidenziato che, solo nel caso ci sia il sospetto clinico di un'amebiasi intestinale, può essere consigliato l'uso di un lassativo ma, in tal caso, il campione da esaminare deve essere portato immediatamente al Punto di Accesso.

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

### 5.2.3. RACCOMANDAZIONI PER L'ESECUZIONE DI ALCUNI ESAMI

#### Tine Test

Il soggetto deve tornare presso il Punto di Accesso 72 ore dopo la puntura intradermica, per la valutazione della reazione. Durante questo periodo deve evitare di lavarsi con sapone o di applicare creme o pomate nella regione della puntura.

#### Tampone faringeo

Il soggetto non deve aver assunto antibiotici da almeno 5 giorni.

#### Profilo Glicemico

Il soggetto, dopo aver effettuato il prelievo di base (a digiuno), deve recarsi due ore dopo la colazione e due ore dopo il pranzo presso il Punto di Accesso per effettuare gli altri due prelievi.

### 5.2.4. TEMPI DI PERMANENZA PROLUNGATI PER PRELIEVI MULTIPLI E PROVE FUNZIONALI

Al soggetto a digiuno viene somministrata per via orale o per via parenterale una sostanza o un farmaco, quindi vengono prelevati campioni di sangue ad intervalli standard. Molti di questi test prevedono la permanenza del soggetto presso il Punto di Accesso per periodi di tempo variabili a seconda del tipo di test da effettuare:

**Curva da carico orale di glucosio (OGTT):** minimo 3 ore

**Mini curva da carico orale di glucosio (Mini OGTT):** 1 ora

### 5.3. RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami e i suggerimenti possono essere trasmessi dal Cliente a CLERALAB per iscritto oppure verbalmente.

Presso i locali aziendali è disponibile il modulo "*Gestione Reclami*", appositamente predisposto per inoltrare reclami e suggerimenti; tale modulo è riportato in allegato. L'utilizzo di tale modulo non è in alcun modo vincolante: lo spirito con cui è stato realizzato è di agevolare i Clienti. I reclami e i suggerimenti possono essere inoltrati:

#### Via telefono:

Ufficio Rapporti con il Pubblico

Tel. 0923 712422

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00 — dalle ore 16.00 alle 18.00

#### Via fax:

CLERALAB - Ufficio Qualità

Tel. 0923 712422

#### Via posta:

CLERALAB - Ufficio Qualità

Via Degli Atleti, 16

91025 Marsala (TP)

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

Via mail:

CLERALAB - Ufficio Qualità  
cleralab@gmail.com

Di persona:

CLERALAB

Via Degli Atleti, 16  
91025 Marsala (TP)

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00 - dalle ore 16.00 alle 18.00

CLERALAB si impegna, entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo, ad informare il Cliente sul risultato degli accertamenti compiuti, fornendo, ove possibile, anche i tempi di rimozione delle irregolarità riscontrate. Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

## **SEZIONE 06 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### **6.1. DIRITTI DELL'UTENTE**

All'Utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, con un numero (sempreché superiori esigenze di riservatezza non lo impongano) o con il nome della propria malattia;
- essere interpellato con la particella pronominale "Lei";
- ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere dal sanitario che lo assiste informazioni complete e comprensibili in merito al contenuto del referto;
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture, ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente;
- ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti;
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

CLERALAB S. C. A R. L. Via degli Atleti 16 91025 Marsala (TP)	<b>AREA: 01</b> <b>Codice: 2A.08.01.01</b>	Rev. 02 del 01/07/2022
	<b>Subcodice evidenza: 11</b> <b>Carta dei Servizi</b>	<b>CRITERIO 8</b> <i>Umanizzazione</i>

## 6.2. DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei Servizi Sanitari della Struttura Sanitaria.

### I DOVERI

- L'Utente, quando accede alla Struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Clienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Tecnica/Sanitaria,
- L'accesso alla Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Cliente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.
- È un dovere di ogni Cliente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- Nella Struttura Sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere all'interno della Struttura Sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi o modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti i Clienti.
- È opportuno che i Clienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura Sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura Sanitaria ed il benessere del Cliente.
- L'Utente 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.

