



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

Codice Struttura 418300

CARTA DEI SERVIZI

Ed. 2025 (Rev. 07)

Telefono/Fax: 0923 712422

E-mail: cleralab@gmail.com



Sommario

0. INTRODUZIONE	3
1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	5
2.1. STORIA DELL'AGGREGAZIONE CONSORTILE	5
2.2. INFORMAZIONI GENERALI	5
2.3. POLITICA PER LA QUALITÀ	6
3. STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI	7
3.1. STRUTTURA AZIENDALE	7
3.2. SERVIZI OFFERTI	9
3.2.2. ESAMI IN REGIME DI CONVENZIONE.....	9
4. LA QUALITÀ	14
4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO	14
4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	14
4.3. TEMPESTIVITÀ DELLE PRESTAZIONI	15
4.4. INFORMAZIONI ALL'UTENZA	16
4.5. COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI	16
4.6. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE	17
4.7. RISERVATEZZA	17
4.8. MODALITÀ DI TUTELA DEGLI UTENTI	17
5. INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA	18
5.1. ORARI DI LAVORO E PER I CLIENTI	18
5.2. INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI	18
5.3. MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGI	19
5.3.1. RACCOMANDAZIONI PER L'ESECUZIONE DI ALCUNI ESAMI	21
5.3.2. TEMPI DI PERMANENZA PROLUNGATI PER PRELIEVI MULTIPLI E PROVE FUNZIONALI	21
6. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	22
7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	23
7.1. DIRITTI DELL'UTENTE	23
7.2. DOVERI DELL'UTENTE	23



0. 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. 20 del 9 gennaio 2024, 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.



1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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. Diritto 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.



2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1. STORIA DELL'AGGREGAZIONE CONSORTILE

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. Imprese di Trapani:	TP - 182493
Partita IVA:	02594820819
Codice Struttura:	418300
Sede Legale:	MARSALA (TP) VIA DEGLI ATLETI 16 CAP 91025
Laboratorio Centralizzato:	MARSALA (TP) VIA DEGLI ATLETI 16 CAP 91025
Punti di Accesso:	MARSALA (TP) VIA DEGLI ATLETI 16 CAP 91025 (annesso al Laboratorio Centralizzato)
	MARSALA (TP) VIA MARIO GANDOLFO 16 CAP 91025
	MARSALA (TP) C/DA ADDOLORATA 462/B CAP 91025
	MARSALA (TP) VIA PASCASINO 65 CAP 91025
	MARSALA (TP) VIA SAN GIOVANNI BOSCO 70 CAP 91025
	SALEMI (TP) VIA SAN LEONARDO 21 CAP 91018
	CARINI (PA) CORSO ITALIA 110 CAP 90040



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.



3. 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 Centralizzato alla data della presente Revisione:

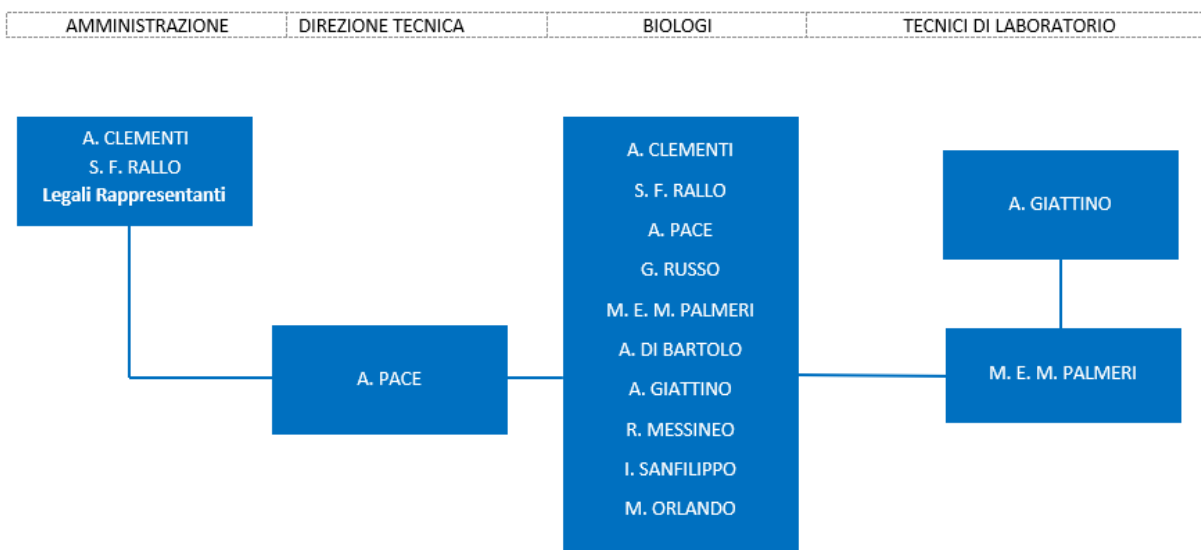
QUALIFICA	NOME
Legali Rappresentanti	Dott. Clementi A. Dott. Rallo S. F.
Direttore Tecnico del Laboratorio e dei Punti di Accesso	Dott.ssa Pace A.
Responsabile Qualità	Dott. Clementi A.
Biologi	Dott. Clementi A. Dott. Rallo S. F. Dott. Palmeri M. E. M. Dott. Di Bartolo A. Dott. Giattino A. Dott.ssa Messineo R. Dott.ssa Sanfilippo I. Dott.ssa Orlando M.
Tecnici di Laboratorio	Dott. Palmeri M. E. M. Dott. Giattino A.
Segreteria e Amministrazione	Sig.ra Angelo S. Dott. Clementi A. Dott. Rallo S. F.

Il Laboratorio Centralizzato si sviluppa interamente 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



ORGANIGRAMMA DI CLERALAB S.C.A R.L.





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.

I Punti di Accesso di Cleralab garantiscono una capacità erogativa media giornaliera di almeno nn. 30 prelievi.

Il Laboratorio Centralizzato esegue esami:

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

3.2.2. ESAMI IN REGIME DI CONVENZIONE

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
ANTI HBC	15,23	Q	CLERALAB	SIERO	91175
ANTI HBE	17,86	Q	CLERALAB	SIERO	91182
ANTI HBS	15,23	Q	CLERALAB	SIERO	91183



Nome Esame	Prezzo €	Tipologia*	Laboratorio	Provetta	Codice Regionale
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
ANTI CITRULLINA	25,00	Q	CLERALAB	EOTA	
ANTICORPI ANTI-MULLERIANO	40,00	Q	CLERALAB	S	
CALPROTECTINA FECALE	20,00	Q	CLERALAB	FECI	

* Quotidiano (Q); Speciale (SP).



3.2.3 MODALITÀ 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.



3.2.4 ESENZIONI

È cura 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.

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:

- **Codice E01:** 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 E02:** 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;
- **Codice E03:** titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico;
- **Codice E04:** 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;
- invalido civile con invalidità superiore al 67%;
- invalido per servizio per categoria 1;
- invalido del lavoro per categoria 1;
- 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);
- 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:

- 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 precedente).

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.

3.2.5 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

Nome Esame	Prezzo	Tipologia*	Laboratorio	Provetta
ROMA	30,00	Q	CLERALAB	SIERO
HE4	30,00	Q	CLERALAB	S
DELTA 4 ANDROSTENEDIONE	15,00	Q	CLERALAB	SIERO
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
PGOH	15,00	Q	CLERALAB	S
INTOLLERANZE 54 ALIMENTI	100,00	Q	CLERALAB	S
IGE ALIMENTARI	100,00	Q	CLERALAB	S
IGE INALANTI	100,00	Q	CLERALAB	S

"Quotidiano (Q); Speciale (SP)

Per ottenere la prestazione in regime privato, 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.



4. LA 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 si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio stesso da parte degli utenti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per l'utente vengono chiamati standard di quantità e qualità. Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

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

Ad ogni indicatore corrispondono:

- un parametro di valutazione;
- 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 degli utenti.

Gli standard di quantità e qualità individuati da CLERALAB sono:

- tempestività delle prestazioni
- informazioni all'utenza
- comfort, pulizia e condizioni igieniche degli ambienti
- aspetti relazionali e comportamentali del personale
- riservatezza



4.3. TEMPESTIVITÀ DELLE PRESTAZIONI

CLERALAB si impegna a stabilire dei tempi di attesa che soddisfino la propria Clientela, e a intraprendere tutte le iniziative volte al rispetto degli stessi.

INDICATORE DI QUALITÀ	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Tempestività delle prestazioni	Tempo massimo di attesa per la consegna dei referti (salvo eccezioni esplicitate nella Carta dei Servizi, di seguito esposte)	24 ore
	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
	Tempo massimo di attesa per la consegna dei referti di APOB, INTOLLERANZE ALIMENTARI	72 ore
Soddisfazione dei Clienti per i tempi di attesa per la consegna dei referti	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della congruità dei tempi di attesa per il ritiro dei referti	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)



4.4. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

L'Organizzazione si impegna a riscontrare prontamente tutte le istanze e le richieste dell'utenza, tanto in termini di diffusione delle informazioni di suo interesse, quanto in termini di risposta a reclami, suggerimenti o doglianze.

INDICATORE DI QUALITÀ	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Diffusione delle informazioni	Diffusione di opuscoli informativi (flyers e infografiche) su esami effettuabili e prestazioni fruibili	Disponibilità costante presso tutti i Punti di Accesso
	Attivazione della procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti	100% di reclami riscontrati
Riscontro reclami	N° giorni per riscontro	≤ 5
Soddisfazione dei Clienti per la chiarezza dei referti e delle informazioni ricevute	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della chiarezza con cui vengono fornite risposte e informazioni	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)

4.5. COMFORT, 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.

INDICATORE DI QUALITÀ	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Posti a sedere	N° medio	8
Pulizia Ordinaria	Frequenza media	Quotidiana
	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della pulizia dei locali	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)
Sanificazione Ordinaria	Frequenza media	Quotidiana



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	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Soddisfazione dei Clienti per la competenza e professionalità mostrate dal personale	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della professionalità del Personale	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)

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.

INDICATORE DI QUALITÀ	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Soddisfazione dei pazienti per la riservatezza garantita (Privacy)	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della riservatezza garantita in fase di accettazione e di ritiro del referto	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)

4.8. MODALITÀ DI TUTELA DEGLI UTENTI

Nel caso in cui uno o più degli standard sopra descritti non dovessero essere rispettati, l'Aggregazione Laboristica adotta modalità di ristoro dell'utenza, volta per volta individuate, in base alla circostanza prospettata (es. ripetibilità gratuita dell'esame).



5. INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA

5.1. ORARI DI LAVORO E PER I CLIENTI

Orari di lavoro del Laboratorio Centralizzato, chiuso al pubblico:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:30 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18.00
- il sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:30

Orari di lavoro dei Punti di Accesso:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 07:30 alle ore 13:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18.30
- il sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:30

5.2. INFORMAZIONI UTILI PER GLI ESAMI

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 venoso è un'azione veloce, indolore e sicura quando è eseguito da mani esperte, con strumenti adeguati e su pazienti 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

Dopo aver eseguito il lavaggio delle mani ed indossato i guanti monouso l'Addetto al prelievo applica sul braccio del paziente un laccio emostatico di circa 10 cm al di sopra della zona cutanea scelta per il prelievo, avendo cura che la stasi venosa non superi 1 minuto, deterge e disinfetta la cute della zona scelta con disinfettante cutaneo prima di procedere all'esecuzione del prelievo.

5.3. MODALITÀ DI 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.



5.3.1. 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.

5.3.2. 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



6. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gli utenti di CLERALAB possono manifestare liberamente la propria opinione circa qualsiasi aspetto del servizio fruito.

Presso ciascun Punto di Accesso, infatti, sono disponibili appositi moduli utilizzabili per esprimere il proprio gradimento circa l'esperienza vissuta accedendo alla Struttura (Questionario di Gradimento) o manifestare una lamentela in caso di mancato rispetto di alcuni o di tutti gli standard di qualità sopra dichiarati, denunciare un torto subito o sporgere un vero e proprio reclamo (Modulo di Reclamo).

L'utilizzo di tali moduli non è, tuttavia, esclusivo e vincolante: lo spirito con cui sono stati realizzati e resi disponibili all'utenza è di agevolarla nella espressione dei propri pensieri e delle proprie opinioni.

Reclami e suggerimenti possono essere, infatti, formulati con qualunque modalità, sia essa scritta o verbale: CLERALAB si impegna a fornire comunque un riscontro al paziente e ad instaurare con lui una comunicazione virtuosa finalizzata al miglioramento dei propri servizi.

Difatti, reclami e suggerimenti possono essere così formulati:

- Reclami, osservazioni e suggerimenti che interessano il laboratorio possono essere inoltrati all'Ufficio Referente per i rapporti con il pubblico (RRP) del Laboratorio Centralizzato per:
 - ✓ **TELEFONO:** 0923/712422
 - ✓ **E-MAIL:** cleralab@gmail.com
 - ✓ **POSTA:** Via Degli Atleti, 16 - 91025 Marsala (TP)
- Inoltre, reclami, osservazioni e suggerimenti verbali possono essere inoltrati dall'Ufficio del Referente per i rapporti con il pubblico (RPP) del Punto di Accesso visitato dall'utente all'Ufficio Referente per i rapporti con il pubblico (RPP) del Laboratorio centralizzato.
- Reclami, osservazioni e suggerimenti che riguardano il Punto di Accesso interessato possono essere inoltrati all'Ufficio Referente per i rapporti con il pubblico (RPP) del singolo Punto di Accesso.

In ogni caso, 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.



7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

7.1. 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.

7.2. 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.

- ◆ 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 sanitario, tecnico e con la Direzione Tecnica.
- ◆ 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.
- ◆ chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione Tecnica, 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 al prossimo;
- ◆ 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;
- ◆ l'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti;
- ◆ è opportuno che i pazienti ed i visitatori si muovano 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 ed il benessere dell'utente;
- ◆ 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.