

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA



LA PRAEVIDENTIA S.R.L.

Laboratorio di Analisi Cliniche

Dir. Dott.ssa Ramona Ugas

VIA FILIPPELLA - 89844 NICOTERA (V.V.)

Tel. 0963.81019 – Cell. 389.4259087

E-mail: tropeanolab@virgilio.it

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

REV	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		DATA
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
09	DIR		AQ		AU		01.04.2024
10	DIR		AQ		AU		31.05.2025
11	DIR		AQ		AU		30.04.2025
11.1	DIR		AQ		AU		14.05.2026

Sommario

1. PRESENTAZIONE AZIENDA.....	2
2. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3. ORGANIGRAMMA.....	7
4. ELENCO DELLE PRESTAZIONI.....	8
5. TICKET SANITARIO	8
6. ESENZIONI.....	8
7. COME AVVIENE IL PROCESSO ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTI.....	9
8. PRIVACY.....	10
9. INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679	10
10. COME PREPARARSI PER GLI ESAMI.....	13
11. COSA CONTIENE IL REFERTO.....	15
12. QUALI SONO I NOSTRI ORARI.....	15
13. COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	15
14. COPERTURA ASSICURATIVA E RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE (Legge Gelli-Bianco)	15
15. COME SI PUÒ FORMALIZZARE UN RECLAMO.....	16
16. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITÀ'	17

1. PRESENTAZIONE AZIENDA

Il nostro Laboratorio di Analisi Cliniche, **LA PRAEVIDENTIA S.R.L.**, è un **LABORATORIO GENERALE DI BASE** già accreditato definitivamente dalla Regione Calabria con Decreto n. 909/2010, accreditamento rinnovato con D.C.A. n. 336 del 29.12.2023; con Decreto Dirigenziale n. 9685 del 08/07/2024 è stato autorizzato l'esercizio di ulteriori settori, pertanto, i settori specializzati sono i seguenti:

X	A) CHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGICA (settore accreditato)
X	B) EMATOLOGIA (settore autorizzato)
X	C) MICROBIOLOGIA E SIEROIMMUNOLOGIA (settore autorizzato)
	D) CITOISTOPATOLOGIA
	E) VIROLOGIA
	F) GENETICA MEDICA
X	G) LABORATORIO CON RICERCA DI BASE (settore accreditato)



Carta dei Servizi

Il Laboratorio di Analisi Cliniche **LA PRAEVIDENTIA S.R.L.** dispone di un **sito web** **www.centroclinicolapraevidentia.it** costantemente aggiornato nel quale è possibile:

- usufruire di offerte continue che la struttura dedica periodicamente ai propri clienti;
- inviare il proprio curriculum nella sezione “**Lavora con noi**” per intraprendere un rapporto di collaborazione professionale con la struttura;
- richiedere la prenotazione del servizio di prelievo domiciliare **GRATUITO**, riservato ai pazienti allettati;
- visualizzare nella sezione “**Esami di laboratorio**” una guida rapida sulle modalità di preparazione al prelievo o alla raccolta dei campioni biologici.

Il Laboratorio di Analisi Cliniche **LA PRAEVIDENTIA S.R.L.** opera come Laboratorio Autonomo dal 01/01/2025, lavorando all'interno della struttura la quasi totalità degli esami di Laboratorio, oggi con ultimo DCA N.4 del 02/02/2026 è stato ufficialmente inserito nell'elenco Regionale dei Laboratori privati come Laboratorio Autonomo. Per una piccola percentuale di esami, che per minore frequenza di richiesta, non riescono ad essere lavorati internamente, il Laboratorio d'Analisi si appoggia al Laboratorio **Cerba HealthCare Cosenza**, permettendo la copertura della quasi totalità degli esami di laboratorio.

2. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.

NORMATIVA NAZIONALE DI SETTORE:

- **Legge 23.12.1978 n. 833** - Istituzione del Servizio Sanitario Nazionale.
- **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. 30.12.1992, 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. 30.12.1998, 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. 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.*
- **Decreto Ministero Salute 23.06.2023** – *Definizione delle tariffe dell'assistenza specialistica ambulatoriale e protesica*

NORMATIVA REGIONALE DI SETTORE:

- **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. 27.12.2023 n. 57** - *Bilancio di previsione finanziario della Regione Calabria per gli anni 2024-2026.*
- **D.C.A. 22.07.2016 n. 81** - *Nuovo Regolamento attuativo L. R. 24/2008.*
- **D.C.A. 25.06.2019 n. 95** - *recante “Costituzione Organismo Tecnicamente Accreditante (O.T.A.) ai sensi dell'intesa Stato-Regioni del 19.02.2015 (rep Atti 321 CSR) - revoca D.C.A. 70/2017.*
- **D.C.A. 26.05.2022 n. 62** - *recante “Modifica e integrazione DDG n. 11195/2019.*

Carta dei Servizi

- **D.C.A. 05.05.2021 n. 68** - Modificazione e integrazione del DCA 82/2020 in applicazione DCA 142/2017. Agg.to domande di Aggregazione o di Attività autonoma- Rete Regionale Laboratori Privati.
- **D.C.A. 22.03.2021 n. 51** – *Procedimento di rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale.*
- **D.C.A. 18.11.2022 n. 162** – *Approvazione del Programma Operativo 2022-2025 predisposto ai sensi dell'art. 2, c. 88. L. 23.12.2009 n. 191.*
- **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.D.G. 17.09.2019 n. 11195** - *recante “Manuale Operativo dell'Organismo Tecnicamente Accreditante (O.T.A.) ai sensi dell'intesa Stato-Regioni del 19.02.2015 (rep Atti 321 CSR) Approvazione.*
- **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.G.R. 02.08.2010 n. 537** - *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento delle Commissioni Aziendali per l'autorizzazione e l'accreditamento ai sensi dell'articolo 12 della L. R. 18.07.2008, n.24.*
- **D.G.R. 06.05.2011 n. 37** - *Compartecipazione alla spesa sanitaria.*
- **D.G.R. 28.12.2023 n. 779** - *Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario della Regione Calabria per gli anni 2024-2026.*
- **D.G.R. 28.12.2023 n. 780** - *Bilancio finanziario gestionale della Regione Calabria per gli anni 2024-2026.*
- **Circolare n. 1 del 2017 prot. n.137662** - *Rilascio delle autorizzazioni sanitarie da parte dei Comuni.*

ALTRE FONDAMENTALI NORME NAZIONALI COGENTI:

- **D.Lgs. 09.04.2008 n. 81** - *Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.*
- **D.Lgs. 03.04.2006 n. 152** – *Norme in materia ambientale.*
- **D.Lgs. 30.06.2003 n. 196** - *Codice in materia di protezione dei dati personali, per come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018 e Regolamento (UE) 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.*

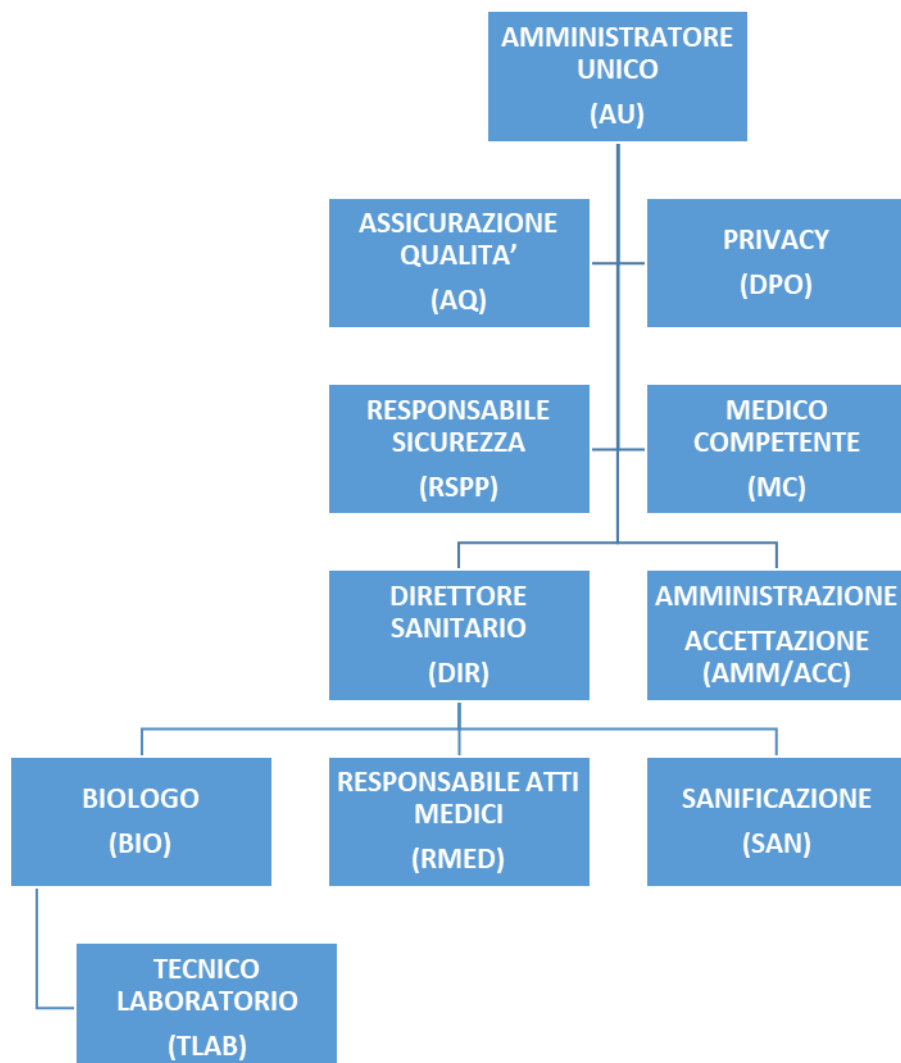
Mod.01/Acc

Carta dei Servizi

- **D.Lgs. 08.06.2001 n. 231** - *Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.*
- **Legge 07.08.1990 n. 241** - *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- **D.M. 37/08** - *Regolamento (...) in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.*

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

3. ORGANIGRAMMA



COD	Nominativo	COD	Nominativo	COD	Nominativo
AU	Sig.ra Mereu Maria Rosaria	DIR	Dott.ssa Ugas Ramona	BIO	Dott. Mileto Stefano
AQ	Dott.ssa Ugas Ramona	AMM	Sig.ra Mereu Maria Rosaria	TLAB	Dott.ssa Ciurleo Carmela
DPO	Ing. Surace Edoardo	ACC	Sig.ra Mereu Maria Rosaria	RMED	Dott. Larosa Ubaldo
RSPP	Ing. Surace Edoardo	BIO	Dott.ssa Ugas Ramona	SAN	Sig.ra Zarichnyy Georgiana
MC	Dott. Capria Achille	BIO	Dott.ssa Furchi M. Catena		

4. ELENCO DELLE PRESTAZIONI

L'elenco completo degli esami eseguibili presso il Laboratorio è disponibile per gli utenti e può essere consultato presso il banco accettazione.

5. TICKET SANITARIO

Le prestazioni sanitarie sono soggette, secondo le disposizioni regionali previste dalla Delibera di Giunta Regionale n. 247/09 - fatte salve le esenzioni - al pagamento di una quota fissa aggiuntiva, cosiddetto **ticket**, 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 n. 160/2019 ha previsto, invece, l'abolizione del cosiddetto **"super ticket"**, che prevedeva il versamento di una quota di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale (la c.d. quota ricetta). L'abolizione - avvenuta con la Legge di Bilancio 2020 - è rientrata in un pacchetto di misure aventi finalità di promuovere maggiore equità all'accesso alle cure, su tutto il territorio nazionale.

6. ESENZIONI

Per conoscere le categorie che hanno diritto all'esenzione dal **ticket** si possono chiedere informazioni al personale in 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 [pubblicato in supplemento ordinario n. 15 G.U. Serie Generale n. 65 del 18.03.17] recante definizione e aggiornamenti dei livelli essenziali di assistenza (malattie croniche e rare) e allegati, nonché la normativa di modifica delle predette disposizioni.

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 la consegna da parte di persona incaricata 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.

I casi di esenzione per reddito devono, invece, essere autocertificati dall'utente.

Mod.01/Acc

Gli esami a carico dell'utente vengono stabiliti da leggi nazionali e regionali; per conoscere quali sono e i relativi costi, si può consultare "l'elenco degli esami" presso l'accettazione.

È, inoltre, possibile avere maggiori informazioni e aggiornamenti al seguente indirizzo web:

<https://www.salute.gov.it/portale/esenzioni/homeEsenzioni.jsp>

7. COME AVVIENE IL PROCESSO ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTI.

Gli **orari di apertura** della struttura sono indicati al **paragrafo 12** del presente documento.



Per eseguire gli esami di laboratorio, se 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. Invece, per l'esecuzione degli esami a totale carico dell'utente, sono richiesti solamente il documento di identità e la tessera sanitaria.

Tutti i prelievi, sia in regime di esenzione che a carico dell'utente, verranno accettati tutti i giorni dal lunedì al sabato, a partire dalle 7,40 e non oltre le 10,30, al fine di assicurare all'utenza una pronta consegna degli esami urgenti in giornata.

Dopo l'accertamento dell'identità, i dati personali, dietro esplicito consenso scritto, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, vengono registrati nel software gestionale.

Una copia della ricevuta di accettazione accompagna il paziente nella sala prelievi; tale copia è consegnata al paziente come ricevuta indispensabile per il ritiro dei referti o per delegare persona di fiducia al ritiro degli stessi.

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, in relazione al tipo di esame ed all'urgenza.

Inoltre, i referti possono essere inviati *online*, dietro apposito consenso e secondo una procedura che sarà spiegata dal personale presente in accettazione all'utente interessato.

8. PRIVACY

Il Laboratorio di Analisi Cliniche **LA PRAEVIDENTIA S.R.L.** garantisce la tutela della *privacy* secondo le disposizioni previste dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.lgs. n.196/2003 come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

In fase di accettazione, infatti, il paziente dovrà apporre la propria firma elettronica, dopo attenta lettura, sul modulo "*Informativa ex art. 13 del Regolamento UE 2016/679*", 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).

9. INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

La informiamo con la presente che il Regolamento UE 2016/679, unitamente al D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018, 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 2016/679, le forniamo le seguenti informazioni:

Oggetto

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

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

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.

Mod.01/Acc

Carta dei Servizi

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

Mod.01/Acc

Carta dei Servizi

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 **La Praevidentia S.r.l.** – Via Filippella, 89844 Nicotera (VV) – 0963.81019 – tropeanolab@virglio.it

Il rappresentante legale del Titolare, nonché Responsabile del Trattamento è la sig.ra **Mereu Maria Rosaria**.

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Il Responsabile della Protezione dei dati è l'ing. **Edoardo Surace** – Via Francesco Sofia Alessio, 182 – 89029 Taurianova (RC) – 0966 614031 – clientistudiosurace@gmail.com

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

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. 2016/679.

Data _____

Firma dell'Interessato

10. COME PREPARARSI PER GLI ESAMI

Istruzioni utili per la raccolta di materiali biologici da esaminare

Per la raccolta delle feci:

La raccolta deve essere effettuata utilizzando l'apposito contenitore con tappo fornito di spatola acquistabile in farmacia.

Raccogliere una piccola quantità di feci con la spatola e inserirla nell'apposito contenitore sterile con tappo a chiusura ermetica ed inviare il campione al laboratorio nel più breve tempo possibile dopo averlo etichettato con nome, cognome, data ed ora della raccolta. I campioni contaminati da urine non sono adatti.

Per il parassitologico delle feci:

Si può eseguire una ricerca microscopica attendibile solo se il campione è stato raccolto in maniera adeguata negli appositi contenitori reperibili in farmacia. E' consigliabile esaminare almeno 3 campioni fecali raccolti ad intervalli di 24 ore.

Per il parassitologico delle feci si può eseguire lo Scotch test su 3 campioni.

Istruzioni per lo Scotch test (test di Graham):

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

1. Tagliare con le forbici un pezzetto di nastro adesivo trasparente di 7-10 cm circa.
2. 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).

Per la ricerca del sangue occulto delle feci:

La raccolta delle feci deve essere effettuata correttamente, per un risultato attendibile. È necessario che il campione sia conservato in un contenitore adeguato (reperibile in farmacia).

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

Il momento più idoneo è il mattino. Detergere accuratamente i genitali esterni con detergente e acqua calda (evitare soluzioni disinfettanti) e risciacquare a lungo.

Raccogliere, quindi, le urine della prima minzione del mattino, dopo aver fatto trascorrere almeno 3 ore dall'ultima minzione, avendo però prima eliminato il primo getto. Pertanto, dopo aver espulso il primo getto di urina, interrompere la minzione e procedere ad urinare direttamente nel contenitore sterile, avendo cura di non toccare le pareti interne ed i bordi del contenitore. Riempire non più della metà del contenitore. Chiudere accuratamente il contenitore nel più breve tempo possibile.

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. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 7-9 giorni dal concepimento.

Istruzioni per la raccolta dell'espettorato:

Il campione va raccolto al mattino prima di alzarsi dal letto in apposito contenitore. Raccogliere il secreto profondo, eventualmente aiutandosi con colpi di tosse.

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

Istruzioni per altri esami, qui non specificati, contattare il servizio accettazione al numero di telefono 0963.81019

11. 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 busta nessuna indicazione sul nome e cognome del paziente, 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*.

12. QUALI SONO I NOSTRI ORARI

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Prelievi	7.40-10.30	7.40-10.30	7.40-10.30	7.40-10.30	7.40-10.30	7.40-10.30
Consegna Referti	10.30-13.00	10.30-13.00 16.00-17.30	10.30-13.00	10.30-13.00 16.00-17.30	10.30-13.00	10.30-12.30

13. COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Laboratorio di Analisi Cliniche **LA PRAEVIDENTIA S.R.L.** ha un Sistema Qualità Conforme alle norme 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.

14. COPERTURA ASSICURATIVA E RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE (Legge Gelli-Bianco)

Il Laboratorio di Analisi Cliniche **LA PRAEVIDENTIA S.R.L.** è dotato di idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e per la responsabilità professionale, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente (Legge n. 24/2017- cd. Legge Gelli-Bianco).

La polizza assicurativa in essere prevede un massimale pari a euro 1.000.000,00 per sinistro, a tutela degli utenti per eventuali danni derivanti dall'attività sanitaria svolta.

Il Laboratorio si impegna ad adottare secondo standard di qualità e sicurezza, tutte le misure necessarie alla prevenzione del Rischio clinico e alla tutela del paziente.

15. COME SI PUÒ FORMALIZZARE UN RECLAMO

Il Laboratorio di Analisi Cliniche **LA PRAEVIDENTIA S.R.L.**, tutela i propri clienti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni.

Infatti, 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.

Mod.01/Acc

Carta dei Servizi

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.

Articolo 7

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.

16. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'

FATTORE DELLA QUALITA'	INDICATORE: giudizio complessivo ricavato dai questionari di gradimento	GIUDIZIO ESPRESSO	RANGE
Soddisfazione del cliente	Tempi di attesa in accettazione	96	GIUDIZIO VARIABILE DA UN MINIMO DI 40 AD UN MASSIMO DI 100
	Tempi in sala prelievi	96	
	Tempi attesa ritiro referto	98	
	Cortesia in accettazione	98	
	Cortesia in personale in sala prelievi	98	
	Chiarezza del referto	96	
	Privacy	98	
	Valutazione degli ambienti della struttura	100	
RECLAMI Cliente	Nessuno		