

## **CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto della salute, che consente al Cittadino/Utente di esercitare un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Con la presente Carta i Centri di Diagnostica Medica –Analisi Cliniche **Biorama 77” s.r.l.** (denominato “**Diagnostica Medica Biorama**”) ed il “**Laboratorio Analisi Zaffino**” s.r.l. (denominato “**Diagnostica Medica Ragusa**”), vogliono fornire al Cittadino/Utente, nonché a tutti gli operatori sanitari di riferimento (Medici curanti, Istituzioni pubbliche) un quadro chiaro ed esaustivo dei servizi sanitari offerti, recependo ed attuando i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 “**Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari**”, circa i doveri nei confronti dell'Utenza ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della qualità dei servizi loro offerti.

L'obiettivo della presente Carta è quello di perseguire la soddisfazione dell'Utente nell'ambito del miglioramento continuo, fornendo evidenza delle caratteristiche organizzative e della qualità dei servizi erogati dai Centri .

### **I centri di “Saniroma Diagnostica in Rete”**

**Biorama 77” s.r.l.** ed il “**Laboratorio Analisi Zaffino**” s.r.l. sono due società la cui ragione sociale è gestire due laboratori di Analisi Cliniche privati ed accreditati, presso la Regione Lazio con annessi poliambulatori specialistici, con sede in Roma, l'uno in via Carlo Fadda 43/47 (ASL Roma B, X Municipio zona Cinecittà), l'altro in via Mirandola 29 (ASL Roma A, IX Municipio, zona San Giovanni)

Peculiarità delle due strutture è quella di fare capo ad un'unica proprietà e di avere in comune l'Amministratore Unico, il Direttore Sanitario, il Responsabile Assicurazione Qualità ed il Responsabile Amministrativo, mentre i due Direttori Tecnici sono ambedue soci del Gruppo.

Dal maggio 2014 i due laboratori, insieme ad altri due laboratori di analisi operanti in Roma: “Proda” s.r.l. e “CGH-Compagnie Generale des Hopitaux” s.r.l., hanno stipulato un contratto per la costituzione una rete di imprese denominata “SANIROMA DIAGNOSTICA IN RETE”, nel contesto del riordino della rete regionale dei laboratori di analisi cliniche previsto dalla Legge n.296 del 27.12.2006, dalle linee guida ministeriali “Criteri per la riorganizzazione delle reti di laboratorio”, in accordo con il cronoprogramma per il riordino della rete laboratoristica privata accreditata riportato nel documento Programmi Operativi della Regione Lazio 2013-2015 .

Le finalità della costituzione di tale rete di imprese, alla cui Carta dei Servizi si rimanda per una più approfondita informazione, possono essere brevemente riassunte come un progetto di costituzione di un modello di medicina del territorio caratterizzato da multicentricità dei punti di accesso, varietà e completezza dell'offerta sanitaria ambulatoriale diagnostico-terapeutica, ed allo stesso tempo basato su una centralità organizzativa e strategico-programmatica, tale da garantire servizi sanitari con standard di qualità omogenei e condivisi tra le strutture della rete, coniugando la capillarizzazione territoriale con un miglioramento della qualità dei servizi complessivamente erogati.

## **OBIETTIVI GENERALI**

I Centri della Rete Saniroma hanno impostato le proprie tipologie operative considerando l'Utente come la "figura centrale" sulla quale convergere la massima attenzione ed il massimo impegno da parte di tutti gli operatori..

Tali obiettivi sono perseguiti mediante scelte strutturali ed attenta selezione di professionisti e personale tecnico ed amministrativo, nella finalità della tutela del diritto alla salute di ogni cittadino.

Viene inoltre garantito all'Utente il potere di controllo sui servizi erogati mediante la possibilità di inoltrare suggerimenti, osservazioni, reclami per eventuali disservizi, istaurando una proficua collaborazione nella costante ricerca del miglioramento dei servizi offerti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'erogazione dei servizi si uniforma e garantisce i seguenti principi,:

- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politiche
- **Imparzialità:** nell'erogazione del servizio;
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità nel tempo;
- **Diritto di scelta:** ove sia consentito;
- **Diritto di critica:** per il miglioramento della qualità e come indicatore della stessa
- **Partecipazione:** alla prestazione del servizio, mediante osservazioni, consigli da parte del cittadino/utente;
- **Efficienza ed efficacia:** adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **I SERVIZI OFFERTI**

- Diagnostica di laboratorio;
- Diagnostica radiologica; (presso la sede di Diagnostica Medica Biorama)
- Diagnostica ecografica;
- Diagnostica ad ultrasuoni ("doppler")
- Diagnostica cardiologia
- Visite specialistiche

## **ANALISI CLINICHE**

I laboratori di analisi cliniche, accreditati presso il Servizio Sanitario Regionale si avvalgono delle metodologie più avanzate grazie all'impiego di apparecchiature di alto livello tecnologico, che

garantiscono al paziente ed al proprio medico curante la più alta qualità ed accuratezza nella esecuzione delle indagini richieste.

L'utilizzo di tali apparecchiature nonché l'impegno di personale tecnico di alta professionalità, permette la *consegna della quasi totalità dei referti nella stessa giornata del prelievo*.

**Indagini eseguite:**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Chimica Clinica</li><li>• Microbiologia</li><li>• Ematologia</li><li>• Immunologia</li><li>• Esami ormonali</li><li>• Markers tumorali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Citologia</li><li>• Pap test</li><li>• Citogenetica</li><li>• Biologia molecolare</li><li>• Riconoscimento paternità a scopo forense</li></ul>
--	--

Il dettaglio degli accertamenti eseguibili è riportato nello specifico “Prontuario del Laboratorio”, periodicamente sottoposto a revisione da parte del Direttore Tecnico del laboratorio

**Qualità delle procedure adottate.**

“**Diagnostica Medica Biorama**” e “**Diagnostica Medica Ragusa**” sono Aziende con certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 certificate da DNV, al fine di raggiungere la massima efficacia ed efficienza nell'attività svolta, grazie al controllo di tutti i processi messi in atto per l'erogazione dei servizi offerti, ed in particolare garantendo per:

- i requisiti della struttura,
- la dotazione strumentale e qualificazione funzionale del personale,
- le modalità di verifica dell'affidabilità e della qualità delle prestazioni

con gli obiettivi primari di:

- assicurare adeguate condizioni tecniche, igieniche e funzionali,
- assicurare economicità del servizio, nell'interesse del Cliente Utente e nel rispetto della normativa cogente applicabile.
- fornire con regolarità servizi che rispondano ai requisiti richiesti dalla normativa vigente ed alle aspettative dei Clienti/Utenti
- accrescere la soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti nella gestione delle attività aziendali.

La descrizione dei servizi offerti dai nostri Centri è disponibile agli utenti nelle sedi dei laboratori, sia mediante la consultazione della Carta dei Servizi sia tramite informativa direttamente fornita dal personale della segreteria e della Direzione. Inoltre le stesse informazioni sono presenti sul nostro sito WEB, perennemente aggiornato: <http://www.grupposaniroma.com/>

**Qualità delle analisi effettuate.**

L'accuratezza e la precisione dei metodi analitici e della qualità dei referti è garantita da:

- **Utilizzo di “sieri di controllo”** a titolo noto valutati quotidianamente e retrospettivamente mediante programmi computerizzati di statistica medica **“controllo intralaboratorio”**;
- **Partecipazione a programmi di VEQ (Valutazione Esterna di Qualità)** mediante l'utilizzo di sieri a titolo ignoto, analizzati simultaneamente da vari laboratori sul territorio nazionale, ed i cui risultati sono raccolti e valutati centralmente presso un Centro di coordinazione nazionale (**“controllo interlaboratorio”**);
- **Controllo finale, per ogni singolo paziente, dell'esito di tutte le analisi eseguite**, con valutazione comparativa, ove ritenuta necessaria, con le indagini eseguite dal paziente in passato presso i Centri Saniroma. Tale valutazione finale è eseguita personalmente dal Direttore Tecnico del Centro ed è ritenuta di estrema importanza in quanto permette una valutazione di carattere medico-diagnostico e non solo di accuratezza analitica.
- **Ove ravvisati elementi di allarme (patologie non precedentemente segnalate o peggioramento rispetto al controllo precedente) il Direttore Tecnico li segnala, all'atto della consegna del referto al paziente e successivamente, ove necessario, al medico curante.**

I laboratori di **“Diagnostica Medica Biorama”** e **“Diagnostica Medica Ragusa”** perseguono il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature, per ottenere riscontri analitici sempre più precisi, mantenendo costantemente aggiornata ed in corretto e documentato stato di funzionalità la strumentazione utilizzata;

**Organizzazione del centro prelievi**

Il Centro Prelievi del Laboratorio è situato presso la sede dello stesso, attualmente non è necessaria prenotazione e non vi sono limiti al numero delle prestazioni giornaliere.

**Tali condizioni potrebbero variare per i pazienti assistiti dal Servizio Sanitario Regionale se vengono superati i limiti all'erogazione di prestazioni sanitarie in accreditamento, imposti dalla Regione Lazio ad ogni singola struttura accreditata**

I pazienti vengono accettati direttamente allo sportello del Laboratorio sia in convenzione con il SSR sia privatamente:

**dalle 07:30 alle 10:00 dal lunedì al sabato;**

**A richiesta dell'Utente è possibile prenotare presso la segreteria il prelievo domiciliare.**

Il personale addetto, all'atto del prelievo, potrà chiedere all'Utente informazioni sui propri dati clinici ed anamnestici (motivo della prescrizione, eventuali patologie, farmaci assunti, terapie in corso, etc.). Tali informazioni possono essere necessarie per un'accurata esecuzione dell'esame.

Il costo dei singoli esami, qualora non fossero convenzionati SSN, è indicato direttamente dal Personale dell'Accettazione e riportato nella fattura.

Sono garantiti i seguenti servizi a domicilio (**su appuntamento**):

**Prelievi di sangue, Ecografia, Visita cardiologia ed ECG, Altre visite specialistiche.**

I campioni biologici sono analizzati presso la sede del laboratorio, se necessario alcune indagini sono effettuate presso centri esterni autorizzati, con indicazione nel referto consegnato.

**La maggior parte dei referti vengono consegnati lo stesso giorno del prelievo, dalle ore 17.00 alle ore 19.00. Al momento dell'accettazione, sul riepilogo esami richiesti, è sempre indicata la data di disponibilità del referto.**

#### **Esami urgenti**

Su richiesta del paziente per motivi di particolare urgenza i referti possono essere consegnati entro 2 ore, o comunque non appena ultimati e validati. Eventuali prestazioni urgenti, richieste verbalmente dall'utente, vengono valutate dal medico presente che ne valuta l'appropriatezza. L'utente è invitato, al momento dell'accettazione, a segnalare al personale dell'accettazione eventuali prestazioni con carattere di urgenza, anche se questo è indicato nella prescrizione.

#### **Procedura per l'accettazione dei pazienti**

L'operatore addetto al terminale dell'accettazione controlla che la prescrizione sia debitamente compilata; in caso di Utenti assistiti dal S.S.R. l'impegnativa dovrà essere compilata in ogni sua parte, riportando chiari e leggibili il numero di codice sanitario, eventuale codice di esenzione, l'elenco degli esami richiesti, la diagnosi.

I soggetti esenti dal pagamento delle analisi "in convenzione" (per patologia, invalidità, reddito) dovranno presentare un documento di autocertificazione rilasciato dalla ASL di appartenenza da cui risulti la tipologia di esenzione (completa o parziale) e dovranno contestualmente controfirmare la richiesta/prescrizione (impegnativa rosa).

Vecchie attestazioni di esenzione "per reddito" rilasciate da alcune ASL e da queste riconfermate per l'anno in corso hanno validità solo se nell'anno fiscale in corso sussistono le stesse condizioni economiche che hanno dato in precedenza diritto all'esenzione.

Il laboratorio è obbligato ad inviare telematicamente, mensilmente, all'Agenzia delle Entrate, i dati anagrafici identificativi di tutti i pazienti che ricevono prestazioni a carico del S.S.R., con specificata l'eventuale tipologia di esenzione riportata sull'impegnativa.

Tali dati sono sottoposti a controllo crociato con la Regione Lazio: autocertificazioni errate o mendaci, attestanti il diritto all'esenzione, possono essere perseguite penalmente.

L'operatore inserisce nell'apposita sezione del sistema gestionale informatico i dati anagrafici (se si tratta di un Utente che è stato in precedenza già inserito, il programma presenterà automaticamente tutti i suoi dati anagrafici personali: nome e cognome, data e luogo di nascita e di residenza, numero di telefono, che verranno comunque verificati ed eventualmente validati dall'operatore. Successivamente verrà inserito l'elenco delle indagini richieste cui seguirà l'emissione, per i pazienti non esenti, della fattura di pagamento,

I Cittadini/Utenti assistiti dal S.S.R. dovranno partecipare alla spesa sanitaria per un massimo di Euro 36,15 per ogni prescrizione/impegnativa presentata. Dal 2009 è stato inoltre richiesto dalla Regione Lazio un contributo fisso di Euro 4,00 per ogni impegnativa oltre al contributo nazionale di Euro 10,00. L'esenzione dal pagamento del ticket potrà essere completa o parziale in base alla tipologia di esenzione.

Ai Cittadini/Utenti privati verrà applicata la tariffa prevista dal Laboratorio per tale tipologia di Utenti. E' possibile inoltre l'applicazione di tariffari adottati da specifici Enti di assistenza o assicurativi, se convenzionati con il Laboratorio.

Al termine della procedura di accettazione l'Utente dovrà firmare il consenso al trattamento, da parte del Laboratorio, dei propri dati personali e dei dati sensibili, che come da informativa allegata, avverrà nel rispetto del D.L. N. 196/2003 (Legge sulla Privacy).

Quando necessario il paziente potrà essere invitato a firmare il consenso ai trattamenti.

Viene consegnato inoltre un foglio con indicati i dati anagrafici dell'Utente e la data e l'orario per il ritiro del referto, con allegato un modello di delega che dovrà essere restituito alla segreteria del Laboratorio, debitamente compilato e firmato dall'Utente, qualora il referto non venga ritirato personalmente.

Successivamente si resta in attesa per il prelievo e/o la raccolta dei materiali biologici necessari per l'esecuzione delle analisi, che avverrà, a meno di situazioni particolari a giudizio del medico prelevatore (o suo delegato) secondo l'ordine progressivo di accettazione.

Nel rispetto della riservatezza i pazienti verranno chiamati in base al numero di accettazione, e non con il proprio nominativo.

Nel caso di prestazioni diagnostiche e/o mediche da eseguirsi per un minore, si applica quanto previsto dall'art. 316 del Codice Civile, che prescrive che il minore è soggetto all'autorità del genitore fino alla maggiore età o alla emancipazione. La potestà è esercitata di comune accordo da entrambi i genitori; in caso di contrasto ci si può rivolgere al giudice tutelare.

Pertanto il minore non accompagnato dal genitore o da chi ne fa le veci, non può sottoporsi, salvo che in caso di urgenza, a prestazioni mediche. Analogamente non può ritirare referti né essere delegato a farlo, né per sé che per altri.

Inoltre il minore non può validamente prestare il "consenso informato" al trattamento dei propri dati né può validamente ricevere l'informativa richiesta dalla legge sulla privacy, funzioni delegate al genitore.

#### **Documentazione da presentare all'atto dell'accettazione**

- Analisi Cliniche: Impegnativa (valida un anno dalla data di emissione, debitamente compilata dal Medico), documento valido di identità, codice fiscale.
- Per esami privati e medicina specialistica: Consigliata la richiesta del medico.

**Nota bene:** si consiglia di portare e lasciare in visione i referti medici di accertamenti sanitari effettuati in precedenza.

Il Personale del Laboratorio è autorizzato a fornire informazioni al Cittadino/Utente in merito a:

- l'elenco delle prestazioni, le tariffe (sia del SSN che quelle private);
- l'elenco delle analisi/indagini eseguibili dal laboratorio, con indicazione del luogo di esecuzione (in Sede – in Service);
- qualsiasi altra informazione relativa l'attività svolta;

- Adotta idonee procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.

**Orario di ritiro dei referti:**

- **STESSO GIORNO DEL PRELIEVO:** 16,30 – 19,00 dal Lunedì al Venerdì compreso, **escluso i festivi ed il sabato.**
- **GIORNI SUCCESSIVI:** 10.30 – 19.00

Il personale di segreteria è tenuto, ai sensi Legge n° 196/2003, a consegnare i referti  
**ESCLUSIVAMENTE:**

- All'interessato, dietro l'inderogabile presentazione della fattura o del foglio di ritiro;
- Ad un terzo, munito della delega specifica.

**Il Laboratorio si impegna ad informare tempestivamente il Cittadino/Utente nel caso di deroghe a quanto sopra dichiarato.**

## DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Presso i Nostri Centri è operativa una sezione di diagnostica per immagini ove è possibile eseguire:

### **Esami radiologici**

*Radiologia generale*

*Mammografia a basso dosaggio*

*Ortopanoramica dentale*

### **Esami ecografici**

*Ecografia internistica con flussimetria*

*(fegato, pancreas, milza, reni, vescica, prostata transrettale)*

*Ecografia degli organi superficiali*

*(tiroide, testicoli, mammella, muscoli, tendini, anca nel bambino)*

*Ecografia ostetrico-ginecologica*

*(ecografia pelvica, monitoraggio dell'ovulazione, flussimetria fetale, studio morfologico del feto)*

**Ecocardiografia:** *Ecocolordoppler cardiaco*

**Ecocolordoppler:** *Arterioso e venoso*



## DIAGNOSTICA STRUMENTALE

Presso i Nostri Centri sono presenti i seguenti servizi di diagnostica strumentale:

- **Cardiologia**

*Elettrocardiografia*

*Elettrocardiografia dinamica (holter)*

*Ecocardiografia*

*Monitoraggio della pressione arteriosa (holter)*

- **Endoscopia digestiva**

*Esofagoscopia*

*Colonscopia*

*Gastroduodenoscopia*

*Rettosigmoidoscopia*

- **Broncopneumologia**

*Spirometria*

- **Urologia**

*Urodinamica*

*Endoscopia urologia*

*Urologia ginecologica*

## SERVIZIO DI MEDICINA PREVENTIVA

Presso I Centri è operativo un servizio di medicina preventiva presso il quale è possibile eseguire i seguenti check-up mirati:

- **Check-up di base-oncologico**

*Analisi cliniche*

*Rx del torace*

*Elettrocardiogramma*

*Audiometria*

*Spirometria*

*Esame del fondo oculare*

*Uomini: visita urologia*

*Donne: visita ginecologica, visita senologica, pap test, ecografia mammaria, mammografia (oltre i 40 anni)*

*Visita medica generale e referto conclusivo*

- **Check-up cardiovascolare**

*Analisi cliniche*

*Rx del torace "telecuore"*



*Ecoflussimetria doppler dei vasi epiaortici*

*Elettrocardiogramma*

*Ecocardiogramma*

*Esame del fondo oculare*

*Visita cardiologia con referto conclusivo*

• **Check-up nutrizionale – malnutrizione per eccesso e per difetto nell'adulto.**

***Valutazione dello stato di nutrizione:***

*Analisi delle abitudini alimentari storia dietetica; food frequency; 24h-recall.*

*Analisi della storia ponderale del paziente*

*Valutazione della familiarità per malattie dismetaboliche e cardiovascolari.*

*Valutazione dell'indice di massa corporea, (IMC), della circonferenza vita e della composizione corporea mediante plicometria.*

*Visita medica con valutazione clinica delle complicanze associate alla malnutrizione per eccesso o per difetto.*

*Esami ematochimici: azotemia, glicemia, creatininemia, colesterolo tot, HDL, trigliceridi, uricemia, emocromo, transaminasi, esame delle urine.*

***Valutazione dei comportamenti alimentari disfunzionali eseguita da specialista psicologo***

*Consegna finale di una scheda riassuntiva del check-up nutrizionale e del rischio cardiovascolare con conclusioni diagnostiche.*

• **Check-up mirato femminile**

- *Analisi cliniche*
- *Pap test*
- *Ecografia pelvica*
- *Ecografia mammaria*
- *Mammografia (oltre i 40 anni)*
- *Doppler venoso degli arti inferiori*
- *Visita angiologia*
- *Visita senologica*
- *Visita ginecologica con referto conclusivo*

**SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA MENOPAUSA**

- *Analisi cliniche generali*
- *Test ormonali*
- *Ecografia mammaria*
- *Mammografia*
- *Densitometria ossea*
- *Visita ginecologia*

- Ecografia pelvica

## **SERVIZIO DI MEDICINA DEL LAVORO (D. Lgs. 81/08)**

- Sicurezza sul luogo del lavoro
- Nomina del medico competente
- Analisi cliniche e visite periodiche per i dipendenti dell'azienda

## **SERVIZIO DI TERAPIA PER PAZIENTI IN TRATTAMENTO CON ANTICOAGULANTI ORALI**

• Su richiesta del paziente viene rilasciata da uno specialista ematologo la prescrizione della dose giornaliera del farmaco anticoagulante, e la data del successivo controllo.

- **Il servizio è gratuito**

## **AMBULATORIO POLISPECIALISTICO**

Presso Centri del Gruppo Saniroma è operativo un poliambulatorio ove è possibile eseguire visite specialistiche su appuntamento:

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| • <b>Allergologia</b>       | • <b>Ginecologia</b>                       |
| • <b>Angiologia</b>         | • <b>Oculistica</b>                        |
| • <b>Broncopneumologia</b>  | • <b>Ortopedia</b>                         |
| • <b>Cardiologia</b>        | • <b>Otorinolaringoiatria</b>              |
| • <b>Chirurgia generale</b> | • <b>Reumatologia</b>                      |
| • <b>Dermatologia</b>       | • <b>Psicologia</b>                        |
| • <b>Dietologia</b>         | • <b>Urologia</b>                          |
| • <b>Ematologia</b>         | • <b>Idoneità per patenti di guida,</b>    |
| • <b>Endocrinologia</b>     | • <b>porto d'armi, attività lavorativa</b> |
| • <b>Gastroenterologia</b>  |  |

## **SERVIZI DOMICILIARI**

Sono garantiti, per i pazienti che ne fanno richiesta, i seguenti servizi a domicilio:

- **Prelievi di sangue (su appuntamento)**
- **Ecografia**
- **Visita cardiologia ed ECG**
- **Altre visite specialistiche**

- **Consegna dei referti a domicilio (da concordare con l'accettazione)**

## **SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI**

Il Direttore Tecnico ed il personale dei Centri sono a disposizione per fornire informazioni, spiegazioni e suggerimenti richiesti dagli Utenti.

## **PREPARAZIONE PER ESAMI**

- **Esami di laboratorio:**

Per molte indagini è richiesto il digiuno da almeno sei - otto ore e l'assunzione di un pasto leggero la sera prima.

Per i seguenti esami è prevista una preparazione particolare che si prega si ritirare presso l'accettazione:

Test di Nordin, Esami urine 24 ore (idrossiprolina, Acido Vanilmandelico, Catecolamine, Serotonina, Proteinuria di Bence Jones), Colture batteriche, esame parassitologico delle feci, scotch test, Esame del liquido seminale, Post coital test, Esami di genetica, Breath Test, Mineralogramma, Test con stimolo e curve con carico di glucosio.

- **Le seguenti indagini strumentali necessitano di una dieta o di specifiche istruzioni;**

i sig. Clienti sono pertanto invitati a chiedere informazioni alla accettazione:

Ecografie: renale, epatica, vescicale pelvica, splenica, transrettale, aorta addominale, pancreatica Endoscopie digestive.

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

“**Diagnostica Medica Biorama**” e “**Diagnostica Medica Ragusa**” tengono nella massima considerazione il grado di soddisfazione del Cittadino/Utente, valutato per mezzo di osservazione diretta o di specifiche indagini (questionari disponibili nell'area accettazione).

La funzione di tutela nei confronti dell'Utente è garantita anche attraverso la possibilità di presentare reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni, **considerando il reclamo come uno stimolo per il miglioramento dei propri servizi e non come un fastidioso disturbo.**

Le modalità attraverso cui può essere inoltrato il reclamo sono:

- a. rivolgendosi **direttamente al Personale del Laboratorio;**
- b. **scrivendo una lettera** indirizzata al Direttore Responsabile del Laboratorio;
- c. compilando **il modulo prestampato** disponibile nel locale del laboratorio, eventualmente anche in forma anonima.

Non vi sono limiti di tempo cui bisogna necessariamente attenersi, la segnalazione può anche riferirsi a una possibile criticità notata o subita nel passato.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'Utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione. Negli altri casi sarà predisposta una specifica istruttoria e l'Utente riceverà risposta scritta entro un massimo di 30 giorni dall'inoltro del reclamo.

### **INFORMAZIONI GENERALI**

**Orario di apertura:** 07:30-19:00 continuato - Sabato 08:00-12:30

**Orario dei Prelievi** (senza appuntamento) dal lunedì al sabato 07:30-10:00

**Orario prenotazione poliambulatorio:** dal lunedì al venerdì 10:00-19:00; sabato 10:00-13:00 (di persona o telefonicamente)

**Orario e data di ritiro referti:** dalle ore 16:30 alle 19:00 del giorno indicato sul foglio del ritiro, oppure dalle 11.00 alle 19:00 dei giorni successivi a quello previsto.

**IL RITIRO DEVE ESSERE EFFETTUATO DAL CLIENTE O DA DELEGATO AUTORIZZATO (D. Lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy) previa presentazione dell'apposito modulo rilasciato al momento dell'accettazione**

Il personale dell'accettazione è a disposizione per informazioni specifiche sui tempi di risposta.