



CARTA DEI SERVIZI

REV.	DATA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO	MOTIVO
6	02.05.24	DS	RQ	AU	Modifica paragrafo 3
7	28.02.25	DS	RQ	AU	Revisione intero documento
		Adolfo Allegra	Daniela Giambelluca	Aldo Volpes	

Gentile utente,

La presente Carta dei Servizi è finalizzata alla tutela dei diritti degli utenti del nostro laboratorio e costituisce uno strumento fondamentale per garantire trasparenza sulle modalità di utilizzazione dei servizi offerti e sugli standard di qualità adottati e sugli impegni assunti per assicurare un'assistenza efficiente, sicura e conforme alle normative vigenti.

Essa descrive, altresì, gli organismi interni preposti alla tutela dell'utente e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, assicurando così, la trasparenza e l'efficacia delle prestazioni offerte.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, un mezzo per favorire un dialogo costruttivo tra utenti e struttura, promuovendo la partecipazione attiva e la tutela dei diritti del cittadino nell'ambito dell'assistenza sanitaria di laboratorio. Ai cittadini utenti chiediamo, infatti, di collaborare attraverso la compilazione di questionari di gradimento per consentirci di offrire un "servizio a misura d'uomo", frutto del coordinato impegno di tutto il Personale che opera in Unilab s.r.l.

In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la libera scelta e la verifica mettendo in atto, grazie a questa comunicazione, procedure efficaci per garantire un servizio orientato alla centralità del paziente, nel rispetto dei principi di equità, professionalità e miglioramento continuo.

L'Amministratore Unico

INDICE

1	IL LABORATORIO UNILAB S.R.L.	3
	PRESENTAZIONE	3
	FINALITÀ	3
	DOVERI DEL CITTADINO UTENTE	5
2	INFORMAZIONI PER GLI UTENTI: MODALITA' DI ACCESSO	6
	PUNTO DI ACCESSO DI VIA AUSONIA 43 - PALERMO.....	6
	ORARIO DI ACCESSO	6
	<i>Il laboratorio è disponibile all'esecuzione del prelievo di sangue direttamente al domicilio del cliente dietro espressa richiesta. In tal caso è necessaria la prenotazione che, per ragioni logistiche, deve pervenire almeno il giorno antecedente a quello del prelievo e può essere effettuata telefonicamente o direttamente al banco di accettazione.</i>	6
	ORARIO DI ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE ED EFFETTUAZIONE DEI PRELIEVI	7
	TURNO DI ATTESA	7
	PUNTO DI ACCESSO DI VIA TASSO 30/32 – PALERMO	7
	ORARIO DI ACCESSO	7
	ORARIO DI ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE ED EFFETTUAZIONE DEI PRELIEVI	8
	TURNO DI ATTESA	8
	PUNTO DI ACCESSO DI VIALE DELLE MAGNOLIE 18A – PALERMO	8
	ORARIO DI ACCESSO	8
	ORARIO DI ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE ED EFFETTUAZIONE DEI PRELIEVI	8
	TURNO DI ATTESA	9
3	ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE	9
4	IL PRELIEVO EMATICO: PRASSI E CONSIGLI PRATICI	10
	MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI.....	11
5	REFERTI	13
6	STANDARD DI QUALITA'	14
7	TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DI QUALITA'	15
	GARANZIA DI IDENTIFICAZIONE DEI CAMPIONI E DELLE RICHIESTE	15
	GARANZIA DI CONFORMITÀ DEI RISULTATI ANALITICI	16
	GARANZIA DI CONFORMITÀ DEI PROCESSI.....	16
	TUTELA DELLA PRIVACY	16
	UMANIZZAZIONE DELLE CURE.....	17
	<i>Si riportano di seguito alcune strategie adottate per raggiungere l'obiettivo dell'umanizzazione e della personalizzazione dell'accoglienza nel laboratorio analisi:</i>	18
	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	19
	GESTIONE DEI RECLAMI	19
	ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA	19
8	ALLEGATI	21
	ALLEGATO 1: L'ELENCO DELLE PRESTAZIONI ANALITICHE E TARIFFARIO"	21
9	NUMERI UTILI	21

1 IL LABORATORIO UNILAB s.r.l.

PRESENTAZIONE

UNILAB s.r.l., costituita ai sensi del DA 1932 del 16/09/2009 e successivo DA 2674 del 18/11/2009, è articolata in un laboratorio centralizzato nella nuova sede di Via Val di Mazara n.60 a Palermo e tre punti di accesso, con sede sempre a Palermo, in Via Ausonia n. 43, in Via Tasso n.30/32 ed in Viale delle Magnolie 18/A.

La struttura logistica di ciascun punto di accesso è costituita da:

- ❑ *servizio di segreteria per accoglienza del cliente, accettazione delle richieste e consegna dei referti;*
- ❑ *sala prelievi.*

Il laboratorio centralizzato di UNILAB s.r.l. è un LABORATORIO DI BASE CON SETTORI SPECIALIZZATI di seguito elencati:

- *Settore di chimico-clinica;*
- *Settore di ematologia e coagulazione;*
- *Settore di microbiologia ed immunologia;*
- *Settore di genetica e biologia molecolare.*

L'erogazione delle prestazioni è assicurata da una struttura organizzativa coordinata dal Direttore Sanitario, Prof. Adolfo Allegra, e costituita da:

- Responsabile di Laboratorio e Responsabile Qualità
- Biologi
- Tecnici di Laboratorio
- Medico responsabile sala prelievi
- Addetti all'accoglienza ed accettazione
- Addetti amministrativi

Il coordinamento dei diversi settori del laboratorio e l'elevata professionalità degli operatori permettono al Laboratorio UNILAB s.r.l. di soddisfare le richieste di mercato sia in termini di indagini classicamente definite di *routine* sia in termini di indagini che richiedono un'alta specializzazione professionale (quali le indagini di Citogenetica e Biologia molecolare).

Accanto all'attività di diagnostica, vengono anche sviluppati progetti di ricerca scientifica soprattutto negli ambiti disciplinari in cui opera il Centro Andros s.r.l.

Quest'ultimo, infatti, ha sempre assolto il ruolo di *partner* culturale e scientifico ed offre continui spunti per il miglioramento dei servizi offerti all'utenza soprattutto in termini di accoglienza e soddisfazione del cliente.

FINALITÀ

UNILAB s.r.l. si impegna a garantire il rispetto dei seguenti **principi e diritti dell'utente**:

❖ **Eguaglianza**

Ogni malato ha il diritto di ricevere l'assistenza medica più appropriata, con pari dignità nel rispetto delle normative vigenti e dei principi fondamentali del servizio sanitario, senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità, opinione politica, condizione socio-

economica o stato di salute. Il laboratorio si impegna, inoltre, a rimuovere eventuali barriere fisiche, culturali o informative che possano ostacolare l'accesso ai servizi, favorendo la massima inclusione e fruibilità per tutti gli utenti.

❖ **Imparzialità**

Il nostro Laboratorio di Analisi garantisce l'erogazione dei servizi nel pieno rispetto del criterio di *imparzialità*, assicurando che ogni utente riceva un trattamento equo, obiettivo e privo di favoritismi o pregiudizi. Tutte le prestazioni diagnostiche vengono fornite in modo neutrale e trasparente, seguendo esclusivamente criteri scientifici e professionali, indipendentemente da fattori personali, sociali o economici. Il personale del laboratorio opera con rigore etico e professionale, ponendo al centro l'interesse del paziente e il rispetto delle normative vigenti. Ci impegniamo, inoltre, a garantire che le modalità di accesso ai servizi, i tempi di attesa e la qualità delle prestazioni siano uniformi per tutti gli utenti, promuovendo un ambiente di fiducia e correttezza.

❖ **Continuità**

Il nostro Laboratorio di Analisi si impegna a garantire la continuità del servizio, assicurando un'erogazione regolare, costante e senza interruzioni delle prestazioni diagnostiche. Attraverso un'organizzazione efficiente e un'attenta gestione delle risorse, ci adoperiamo per minimizzare eventuali disservizi e garantire la continuità operativa anche in situazioni di emergenza o criticità. In caso di eventi eccezionali che possano compromettere il regolare svolgimento delle attività, verranno adottate tutte le misure necessarie per informare tempestivamente gli utenti e, ove possibile, adottare soluzioni alternative adeguate. L'obiettivo è quello di assicurare ai pazienti un servizio affidabile e sempre disponibile, nel rispetto degli standard di qualità e sicurezza richiesti dalle normative vigenti.

❖ **Diritto di scelta**

Il nostro Laboratorio di Analisi riconosce e tutela il diritto di scelta dell'utente, consentendogli di selezionare liberamente la struttura presso cui usufruire delle prestazioni diagnostiche, nel rispetto della normativa vigente in materia di sanità pubblica e privata. Ci impegniamo quindi a fornire informazioni chiare, trasparenti e complete sui servizi offerti, affinché ogni paziente possa compiere una scelta consapevole e informata in base alle proprie esigenze di salute.

❖ **Partecipazione**

UNILAB s.r.l. assicura ad ogni cliente, nelle forme previste dalla legge, la possibilità di accedere alle informazioni riferite alla propria persona e di proporre suggerimenti per migliorare i servizi.

Il nostro Laboratorio di Analisi promuove e valorizza la partecipazione attiva del cittadino, riconoscendone il ruolo centrale nel miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Attraverso i questionari di soddisfazione, gli utenti hanno la possibilità di esprimere opinioni, segnalare eventuali disservizi e formulare suggerimenti volti a migliorare l'efficacia e l'accessibilità delle prestazioni diagnostiche.

È altresì garantita la possibilità di presentare reclami in caso di disagi o disservizi, assicurando un'attenta valutazione e una risposta tempestiva. Il nostro impegno è quello di favorire un dialogo trasparente e costruttivo con i cittadini, nell'ottica di un miglioramento continuo e di una sanità sempre più vicina alle esigenze dell'utente.

Il punto cardine della strategia aziendale è, infatti, l'attenzione alle necessità ed esigenze dei clienti, nella consapevolezza che i servizi offerti ai propri assistiti sono finalizzati ad assicurare loro la migliore qualità di vita possibile. Tale attenzione trova i suoi punti di riferimento nei principi della politica sanitaria definiti dalla Regione Siciliana:

- umanizzazione
- universalità
- accessibilità
- accuratezza
- appropriatezza e pertinenza
- efficacia
- efficienza

L'obiettivo finale di UNILAB s.r.l. è quello di offrire un prodotto/servizio con elevati standard di qualità, in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015, garantiti sia dall'alto grado di competenza professionale dei propri collaboratori che dall'avanzato livello tecnologico delle strumentazioni in uso.

Per garantire il conseguimento di tale obiettivo, UNILAB s.r.l. è costantemente impegnato a:

- 1) **Facilitare l'accesso ai servizi** attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi;
- 2) **Migliorare la fornitura dei servizi** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate;
- 3) **Accrescere il livello di professionalità** di tutti gli operatori favorendo il lavoro di gruppo, la partecipazione a qualificati momenti di formazione ed addestramento, la comunicazione con i medici attraverso materiale scientifico divulgativo ed il costante scambio di esperienze professionali;
- 4) **Migliorare l'efficienza del sistema** attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, il monitoraggio continuo delle analisi effettuate, il rilevamento dei reclami dei clienti.

DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

Accanto ai diritti, il cittadino che usufruisce dei servizi del nostro Laboratorio di Analisi ha anche il dovere di adottare comportamenti responsabili e collaborativi, nel rispetto del personale, degli altri utenti e delle normative vigenti.

In particolare, il cittadino è tenuto a:

- ❖ Rispettare le norme e le procedure previste per l'accesso ai servizi, incluse le modalità di prenotazione, accettazione e ritiro dei referti.
- ❖ Presentarsi puntualmente agli appuntamenti e, in caso di impossibilità, comunicare tempestivamente la disdetta per evitare sprechi di risorse e ridurre i tempi di attesa per altri utenti.
- ❖ Fornire informazioni corrette e complete sulla propria condizione di salute, necessarie per l'esecuzione accurata degli esami diagnostici.
- ❖ Rispettare il personale sanitario e gli altri utenti, mantenendo un comportamento educato e collaborativo all'interno della struttura.
- ❖ Utilizzare in modo appropriato gli spazi e le attrezzature del laboratorio, evitando danni o usi impropri.
- ❖ Osservare le disposizioni igienico-sanitarie e di sicurezza, contribuendo a mantenere un ambiente sicuro per tutti.
- ❖ Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazione di disturbo o disagio
- ❖ Rispettare il divieto di fumare e/o consumare pasti in sala di attesa

Il rispetto di questi doveri permette di garantire un servizio più efficiente e di qualità, favorendo un clima di rispetto reciproco e collaborazione tra cittadini utenti e struttura sanitaria.

2 INFORMAZIONI PER GLI UTENTI: MODALITA' DI ACCESSO

PUNTO DI ACCESSO DI VIA AUSONIA 43 - PALERMO

ORARIO DI ACCESSO

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 19:30 e il sabato dalle ore 7:30 alle ore 13:00.

È disponibile un servizio di supporto telefonico dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30 ed il sabato dalle ore 7:30 alle ore 13:00. Il numero del centralino è 091-6785511.

Il personale addetto al centralino, compatibilmente con le proprie competenze, risponde a eventuali quesiti o dubbi che riguardano richieste di analisi, modalità di consegna dei referti, modalità di raccolta dei materiali biologici, preventiva preparazione ad uno specifico esame, caratteristiche dei metodi analitici utilizzati. Per richieste che richiedano una specifica competenza tecnica, il personale di segreteria provvede a smistare le telefonate ai settori interessati. In nessun caso il personale fornisce ai clienti interpretazioni cliniche dei risultati analitici.

Il laboratorio è disponibile all'esecuzione del prelievo di sangue direttamente al domicilio del cliente dietro espressa richiesta. In tal caso è necessaria la prenotazione che, per ragioni logistiche, deve pervenire almeno il giorno antecedente a quello del prelievo e può essere effettuata telefonicamente o direttamente al banco di accettazione.

ORARIO DI ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE ED EFFETTUAZIONE DEI PRELIEVI

Presso il punto di accesso di Via Ausonia, l'accettazione delle richieste e i prelievi vengono effettuati, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 12:00 e il sabato dalle ore 7:30 alle ore 10:30. Dal lunedì al venerdì, nel pomeriggio, dalle 15:30 alle 18:00 si effettua l'accettazione di campioni per indagini microbiologiche. È anche possibile effettuare, prelievi ematici per specifici esami che non richiedono il digiuno (es AMH, titolo sierico anti Chlamydia...) elencati in una informativa affissa per il pubblico, all'ingresso della struttura.

Le richieste di curva glicemica e/o insulinemica dopo carico orale si accettano dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 9:30 e il sabato solo su prenotazione. La somministrazione del carico orale di glucosio viene effettuata solo a fronte di specifica prescrizione medica.

Per l'esecuzione degli esami di laboratorio non è richiesta alcuna **prenotazione** ad eccezione del sabato. **Nelle giornate di sabato**, infatti, curve da carico glicemica/insulinemica, spermioγραμμα, prelievi per bambini dai 2 ai 12 anni vengono erogate esclusivamente su prenotazione. La prenotazione può essere effettuata telefonicamente (al n. 091-6785511) oppure online collegandosi al sito www.clinicaandros.it.

TURNO DI ATTESA

Presso il punto di accesso di Via Ausonia 43, la convocazione dei clienti al banco di accettazione rispetta l'ordine di arrivo presso la struttura. L'ordine di arrivo è gestito mediante apposito "elimina-code" collegato ad un *display* elettronico e visualizzabile attraverso i monitor posizionati nella sala di attesa.

Sono previsti specifici percorsi in modo da assicurare la massima rapidità per tutte le operazioni necessarie.

In attesa della convocazione al banco di accettazione, la Direzione Sanitaria invita la gentile clientela a rispettare la *privacy* degli altri utenti, mantenendo un'opportuna distanza dal banco di accettazione, dietro il nastro appositamente posizionato.

PUNTO DI ACCESSO DI VIA TASSO 30/32 – PALERMO

ORARIO DI ACCESSO

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 12:00, il lunedì pomeriggio dalle ore 16:30 alle 17:30 ed il mercoledì pomeriggio dalle ore 16:00 alle 17:30. Inoltre, durante l'orario di apertura al pubblico, è disponibile un servizio di supporto telefonico. Il numero del centralino è 091-309685.

Il personale addetto al centralino, compatibilmente con le proprie competenze, risponde a eventuali quesiti o dubbi che riguardano richieste di analisi, modalità di consegna dei referti, modalità di raccolta dei materiali biologici, eventuale preparazione ad uno specifico esame, caratteristiche dei metodi analitici utilizzati. Per richieste che richiedano una specifica competenza tecnica, il personale di segreteria provvede a smistare le telefonate ai settori interessati del laboratorio centralizzato. In nessun caso il personale fornisce ai clienti interpretazioni cliniche dei risultati analitici.

ORARIO DI ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE ED EFFETTUAZIONE DEI PRELIEVI

Presso il punto di accesso di Via Tasso n.30/32, l'accettazione delle richieste e i prelievi vengono effettuati, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 11:00. Per l'esecuzione degli esami di laboratorio non è richiesta alcuna prenotazione.

Il laboratorio è disponibile all'esecuzione del prelievo di sangue direttamente al domicilio del cliente dietro espressa richiesta. In tal caso è necessaria la prenotazione che, per ragioni logistiche, deve pervenire almeno il giorno antecedente a quello del prelievo e può essere effettuata sia telefonicamente sia direttamente al banco di accettazione.

TURNO DI ATTESA

La convocazione dei clienti al banco di accettazione rispetta l'ordine di arrivo presso la struttura con un turno gestito dall'operatore della segreteria.

PUNTO DI ACCESSO DI VIALE DELLE MAGNOLIE 18A – PALERMO**ORARIO DI ACCESSO**

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 12:00 ed il lunedì e mercoledì pomeriggio dalle ore 16:00 alle ore 17:30. Nell'orario di apertura al pubblico è disponibile un servizio di supporto telefonico. Il numero del centralino è 091-201647.

Il personale addetto al centralino, compatibilmente con le proprie competenze, risponde a eventuali quesiti o dubbi che riguardano richieste di analisi, modalità di consegna dei referti, modalità di raccolta dei materiali biologici, preventiva preparazione ad uno specifico esame, caratteristiche dei metodi analitici utilizzati. Per richieste che richiedano una specifica competenza tecnica, il personale di segreteria provvede a smistare le telefonate ai settori interessati del laboratorio centralizzato. In nessun caso il personale fornisce ai clienti interpretazioni cliniche dei risultati analitici.

ORARIO DI ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE ED EFFETTUAZIONE DEI PRELIEVI

Presso il punto di accesso di Viale delle Magnolie 18A, l'accettazione delle richieste e i prelievi vengono effettuati, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle 11:00. Per l'esecuzione degli esami di laboratorio non è richiesta alcuna prenotazione.

Il laboratorio è disponibile all'esecuzione del prelievo di sangue direttamente al domicilio del cliente dietro espressa richiesta. In tal caso è necessaria la prenotazione che, per ragioni logistiche, deve pervenire almeno il giorno antecedente a quello del prelievo e può essere effettuata sia telefonicamente sia direttamente al banco di accettazione.

TURNO DI ATTESA

La convocazione dei clienti al banco di accettazione rispetta l'ordine di arrivo presso la struttura con un turno gestito dall'operatore della segreteria.

3 ACCETTAZIONE DELLE RICHIESTE

In fase di accettazione, l'operatore di segreteria provvede a registrare su sistema informatico i dati anagrafici del cliente unitamente alle prestazioni richieste. Tale registrazione determina l'attribuzione, a ciascun cliente, di un codice numerico personale che resta invariato nel tempo e che il cliente potrà utilizzare tutte le volte che usufruirà dei servizi di UNILAB s.r.l.

Per le prestazioni erogabili in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale è necessario esibire la richiesta del medico curante su ricettario regionale, un documento di identità, la tessera sanitaria o il codice fiscale. Inoltre, tutti i clienti sono tenuti a firmare un consenso per il trattamento dei dati personali, nel rispetto delle vigenti normative in materia di privacy. Per i minorenni, il suddetto consenso deve essere firmato dai genitori o da chi ne fa le veci. Il rifiuto a sottoscrivere il documento da parte del cliente impedirà l'accettazione della richiesta.

L'elenco delle prestazioni analitiche è disponibile, per la consultazione, nella sala di attesa di ciascun punto prelievo. Alcune prestazioni vengono eseguite in "service" presso altri laboratori accreditati, previa sottoscrizione di apposito consenso da parte del cliente. La refertazione degli esami eseguiti in service prevede, in accordo alla normativa vigente, la consegna della copia cartacea del referto originale rilasciato dal laboratorio che ha effettuato l'esame.

Al termine delle operazioni di accettazione viene consegnato al cliente un "tagliando ritiro referto" che dovrà essere riconsegnato in segreteria al momento del ritiro. Il suddetto tagliando contiene i dati anagrafici del cliente (comprensivi del codice personale attribuito dal software), l'elenco delle prestazioni richieste, l'orario ed il giorno previsti per il ritiro del referto, le indicazioni per eventuale delega al ritiro dei referti e l'importo dovuto a eventuale saldo delle prestazioni richieste.

Per quanto riguarda il pagamento delle prestazioni, per gli esami erogabili in regime di convenzione con il SSR, il paziente pagherà il ticket quando previsto. Per le prestazioni non convenzionate con SSR, il paziente dovrà corrispondere, per intero, la tariffa prevista dal laboratorio.

4 IL PRELIEVO EMATICO: PRASSI E CONSIGLI PRATICI

Si consiglia di eseguire il prelievo di sangue si esegue nelle prime ore del mattino, a digiuno.

In relazione alle indagini richieste è necessario un digiuno minimo di 8 ore e massimo 14 ore. L'assunzione di cibo e bevande (e/o di integratori alimentari), infatti, introduce nel sangue nutrienti che vengono metabolizzati e assorbiti, influenzando transitoriamente numerosi parametri biochimici.

Alcuni parametri ematici sono particolarmente influenzati dall'alimentazione e richiedono quindi il rispetto del digiuno:

Parametro	Effetto della mancata standardizzazione del digiuno
Glucosio	Aumento temporaneo dopo i pasti (specialmente carboidrati).
Trigliceridi	Marcato aumento dopo pasti ricchi di grassi, con valori alterati fino a 12 ore.
Colesterolo	Meno influenzato rispetto ai trigliceridi, ma un pasto abbondante può modificarne i livelli.
Insulina	Incremento post-prandiale che altera la valutazione della resistenza insulinica.
Enzimi epatici (ALT, AST, GGT)	Possono variare in base all'ingestione di alcol e grassi.
Urea e creatinina	Modifiche legate all'assunzione di proteine e alla funzione renale.

In aggiunta, l'assunzione di alcuni liquidi (soprattutto thè, caffè, succhi di frutta) può influenzare l'ematocrito, la concentrazione di elettroliti e il volume plasmatico, alterando parametri come sodio e potassio.

Il digiuno, comunque, anche ove non strettamente necessario, è sempre fortemente consigliato al fine di standardizzare le condizioni in cui si esegue il prelievo. È opportuno infatti eliminare le variabili che possono alterare i valori dei parametri ematici, consentendo così risultati coerenti e confrontabili nel tempo e tra diversi laboratori.

La standardizzazione delle condizioni in cui si effettua il prelievo ematico permette di:

- **Evitare variazioni nei risultati legate all'orario del prelievo**

Il metabolismo segue ritmi circadiani (giorno-notte), quindi lo stato nutrizionale influisce sui livelli di glucosio, insulina, lipidi e altri metaboliti. Se non si rispettasse il digiuno, i risultati sarebbero influenzati dal momento in cui è stato consumato l'ultimo pasto.

- **Garantire confrontabilità tra diversi prelievi**

Se un paziente effettua lo stesso esame in momenti diversi, il digiuno permette di ridurre le differenze nei risultati dovute a fattori dietetici, rendendo più attendibili i confronti tra referti successivi.

- **Migliorare l'accuratezza diagnostica**

Risultati alterati dalla recente assunzione di cibo potrebbero portare a interpretazioni errate, diagnosi imprecise o necessità di ripetere l'esame.

Assunzione di farmaci prima del prelievo

I farmaci vanno assunti come di consueto, salvo diversa indicazione medica. Se il farmaco deve essere preso a stomaco pieno, chiedere al medico se è possibile posticiparne l'assunzione dopo il prelievo.

Altre avvertenze prima del prelievo

- Non praticare attività fisica intensa nelle 12-24 ore precedenti.
- Non fumare almeno 1-2 ore prima del prelievo.

Prima del prelievo, per mantenere una buona idratazione, è possibile bere acqua naturale a meno che il prelievo ematico non sia effettuato nell'ambito di un ricovero per intervento chirurgico da effettuarsi nella stessa giornata.

Durante il Prelievo

Si raccomanda di rilassarsi, restando seduti comodamente e respirando lentamente per ridurre l'ansia. Se si ha paura degli aghi, comunicare il proprio stato al personale sanitario. Cercare di restare immobili, evitando comunque movimenti bruschi al fine di facilitare l'operatore e prevenire eventuali complicanze. Se richiesto dall'operatore, stringere il pugno aiuta a evidenziare la vena, ma va comunque evitato di aprire e chiudere ripetutamente la mano.

Dopo il Prelievo

Una volta eseguito il prelievo, si consiglia di non avere fretta di uscire. Per evitare la formazione di ematomi, esercitare una leggera ma costante pressione sul sito del prelievo, premendo con il batuffolo di cotone per almeno 2-3 minuti senza strofinare. Si raccomanda di gettare il cotone di medicazione negli appositi contenitori per la raccolta del materiale biologico, nel rispetto delle vigenti normative in materia di igiene e salute pubblica.

Dopo il prelievo è possibile avvertire lievi capogiri o comunque debolezza. In tal caso è opportuno comunicare tempestivamente ogni tipo di problema al personale della sala prelievi. È inoltre consigliabile sostare qualche minuto in sala di attesa e, se si avverte debolezza, restare seduti qualche minuto e fare un leggero spuntino. Evitare sforzi immediati e non sollevare pesi con il braccio.

Nelle ore successive è opportuno monitorare la zona del prelievo: un lieve arrossamento è normale, ma se il dolore o il gonfiore persistono, contattare un medico.

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI

Si riportano di seguito alcune avvertenze utili per la raccolta dei campioni biologici necessari all'esecuzione di specifici test di laboratorio.

Urine

Scartare il primo getto di urina e raccogliere il resto della minzione direttamente in un apposito contenitore sterile. Se il campione di urine è destinato ad esame colturale si raccomanda di eseguire la raccolta dopo accurata pulizia dei genitali esterni e l'utilizzo degli appositi contenitori sterili. Il contenitore va aperto soltanto al momento della raccolta e richiuso immediatamente dopo l'uso.

Raccomandiamo alla gentile clientela di verificare l'eventuale indicazione "esame di urina e/o urinocoltura" sulla ricetta del medico curante e di produrre i campioni di urina presso il proprio domicilio, in modo da rendere più celeri le operazioni di accettazione. Il campione di urine deve pervenire in laboratorio entro un massimo di 2 ore dalla sua produzione.

Urine delle 24 ore

Scartare le prime urine del mattino e raccogliere tutti i successivi campioni di urine in un unico contenitore (in vendita presso le farmacie). Terminare la raccolta includendo con il primo campione di urine del mattino successivo.

Feci

Le feci destinate ad esame chimico-fisico-microscopico e/o colturale vanno raccolte in appositi contenitori sterili. È consigliabile raccogliere un campione del mattino.

Tuttavia, qualora non fosse possibile raggiungere il laboratorio in giornata, e solo per indagini che non prevedono una coltura microbiologica, è possibile consegnare le feci del giorno prima conservate in frigorifero.

Escreato

Il campione va raccolto, preferibilmente al risveglio, in apposito contenitore sterile in vendita presso le farmacie. Per la produzione di un campione rappresentativo, è necessario emettere il materiale tracheo-bronchiale dopo appropriati colpi di tosse.

Per ridurre al minimo la contaminazione dei campioni con la flora microbica dell'orofaringe si suggerisce di effettuare, prima della raccolta, gargarismi con acqua.

Liquido seminale

Il campione va raccolto esclusivamente per masturbazione e direttamente nell'apposito contenitore. Per evitare la contaminazione del campione si raccomanda di eseguire la raccolta dopo accurata pulizia dei genitali esterni e l'utilizzo degli appositi contenitori sterili. Il contenitore va aperto soltanto al momento della raccolta e richiuso immediatamente dopo l'uso.

Per l'esecuzione dello **spermiogramma**, il paziente deve rispettare le seguenti indicazioni:

- ✓ osservare un periodo di astinenza dai rapporti sessuali da un minimo di 3 ad un massimo di 5 giorni

- ✓ consegnare il campione entro 30 minuti dalla sua produzione esclusivamente presso il punto di accesso di via Ausonia nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 10:30.

Nelle giornate di sabato è invece necessaria la prenotazione che può essere effettuata telefonicamente oppure online sul sito web clinicaandros.it.

Tampone faringeo

Il prelievo faringeo viene effettuato, a cura del personale della sala prelievi, strofinando un tampone di cotone sulle tonsille e sulla parete posteriore del faringe.

Prelievo dai genitali

Il prelievo dei campioni dal distretto genitale (secreto uretrale, secreto vaginale, prelievi citologici cervico-vaginali, etc..) deve essere effettuato da personale medico specializzato.

Avvertenze per gli esami colturali

I prelievi di materiale per esami colturali devono essere effettuati prima di iniziare qualsiasi terapia antibiotica, essendo noto che tali terapie possono determinare risultati falsamente negativi. Si raccomanda, pertanto, alla gentile clientela di seguire scrupolosamente le indicazioni del medico.

Il tempo che intercorre tra la produzione del campione e l'invio al laboratorio è un altro importante fattore che condiziona il buon esito di un esame colturale. I campioni consegnati a cura del cliente devono pervenire in laboratorio entro un massimo di 2 ore dalla sua produzione o raccolta.

Tuttavia, dal momento che l'isolamento in coltura di specifici germi (definiti esigenti o labili) è possibile solo se vengono rispettate particolari condizioni di conservazione e/o trasporto, raccomandiamo alla gentile clientela di richiedere al laboratorio le necessarie indicazioni PRIMA della produzione dei campioni destinati ad esami colturali.

5 REFERTI

5.1 Tempi di refertazione

Gli esami che rientrano nella comune routine chimico-clinica e specifici dosaggi ormonali vengono refertati e possono essere consegnati nella stessa giornata del prelievo, a partire dalle ore 18:00. Il tempo medio di consegna dei dosaggi ormonali, immunologici e *markers* tumorali è di 2 giorni lavorativi.

Per i tempi di consegna degli altri esami si rimanda all'Elenco prestazioni analitiche, consultabile in sala di attesa e sul sito clinicaandros.it. Nei casi in cui non è possibile rispettare

la data di consegna concordata, il personale del Punto di Accesso si impegna a darne comunicazione tempestiva al cliente.

5.2 Modalità di consegna dei referti

5.2.1 Consegna brevi manu

I referti degli esami completati e firmati digitalmente possono essere stampati dagli operatori di segreteria di ciascun punto di accesso che ha accolto il cliente e consegnati brevi manu. Il ritiro può avvenire indistintamente in ciascuno dei tre punti di accesso.

Presso il punto di accesso di **Via Ausonia 43** i referti possono essere ritirati dal lunedì al venerdì dalle 12:00 alle 19:00 (orario continuato) , il sabato dalle 11:00 alle 12:30.

Presso il punto di accesso di **Via Tasso 30/32** i referti possono essere ritirati dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 12:00 e nei seguenti orari pomeridiani:
lunedì dalle 16:30 alle 17:30 mercoledì dalle 16:00 alle 17:30.

Presso il punto di accesso di **Viale delle Magnolie 18/A**: i referti possono essere ritirati dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 12:00 e nei seguenti orari pomeridiani:
lunedì e mercoledì dalle 16:00 alle 17:30.

Il ritiro del referto può essere effettuato dal cliente o da suo delegato a mezzo delega formalmente compilata con allegata copia di identità dell'interessato.

5.2.1 Consegna a mezzo posta elettronica

Per tutti i pazienti che abbiano rilasciato apposito consenso, il software di laboratorio provvede all'invio a mezzo mail, in automatico ad orari stabiliti. Il cliente riceve, in formato pdf, la copia del referto firmato digitalmente dal biologo responsabile. Per l'apertura del referto è necessario disporre del *pincode* comunicato al paziente al momento dell'accettazione e riportato sul tagliando ritiro referti.

6 STANDARD DI QUALITA'

La tabella seguente riporta gli standard di qualità, relativi ai principali aspetti dei servizi offerti, che UNILAB s.r.l. garantisce; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza di un "Sistema di gestione per la Qualità" conforme alle norme ISO 9001:2015, certificato annualmente da Det Norske Veritas.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa	 Tempo medio di attesa per accedere allo sportello accettazione	Minuti 30 (Punto di Accesso Via Ausonia) Minuti 15 (Punti di Accesso via Tasso e viale delle Magnolie) Minuti 10

	<ul style="list-style-type: none">  Tempo medio di attesa per accedere alla sala prelievi  Tempi di esecuzione delle analisi *  Tempi di attesa in accettazione, per il ritiro dei referti 	<p><u>Punto di Accesso Via Ausonia</u> Chimica clinica: in giornata Dosaggi ormonali: 1 g Torch-epatite: 3 gg Microbiologia: 4 gg Biologia molecolare: 10-12 gg Citogenetica: 25 gg</p> <p><u>Altri Punti di Accesso</u> Chimica clinica: 1 g Dosaggi ormonali: 1 g Torch-epatite: 3 gg Microbiologia: 4 gg Biologia molecolare: 10-12gg</p> <p>Minuti 10</p>
Qualità delle prestazioni	<ul style="list-style-type: none">  Controlli di Qualità Interni  Verifiche Esterne di Qualità 	Quotidiani Quadrimestrali > 90%
Igiene e comfort degli ambienti	<ul style="list-style-type: none">  Detergenza  Disinfezione  Clima 	due volte al giorno quotidiana impianto di climatizzazione
Sicurezza degli ambienti e degli impianti	<ul style="list-style-type: none">  Piani di manutenzione preventiva 	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
Qualità e sicurezza delle attrezzature	<ul style="list-style-type: none">  Manutenzione preventiva  Tarature  Test di sicurezza 	Secondo indicazione delle ditte costruttrici Frequenza annuale Frequenza annuale
Qualità dell'informazione	<ul style="list-style-type: none">  Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	> 90%
Qualità dell'assistenza	<ul style="list-style-type: none">  Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	> 90%

- *Gli standard riportati nella tabella riguardano gli esami di più frequente esecuzione, per maggiori dettagli si rimanda all' "Elenco prestazioni analitiche".*

7 TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DI QUALITA'

GARANZIA DI IDENTIFICAZIONE DEI CAMPIONI E DELLE RICHIESTE

Tutte le informazioni relative al paziente e alla relativa richiesta vengono inviate dalla segreteria al settore analisi tramite software di rete, rendendo possibile, durante l'intero

processo di lavorazione, l'immediata identificazione dei campioni del paziente e i relativi esami richiesti.

Tutti i contenitori di materiale biologico avviati al laboratorio, vengono identificati tramite un'etichetta contenente un codice a barre, nome e cognome del paziente, codice cliente, data e ora di esecuzione dell'accettazione e il numero del terminale da cui è stata effettuata la registrazione stessa. L'etichetta con codice a barre rende possibile il riconoscimento automatico del campione da parte degli strumenti analizzatori, riducendo notevolmente il rischio di scambiare i campioni dei clienti. Per ridurre ulteriormente tale rischio, gli operatori del laboratorio lavorano direttamente sulle provette utilizzate in fase di prelievo e, comunque, sui campioni biologici etichettati all'atto della loro consegna, in presenza del cliente.

GARANZIA DI CONFORMITÀ DEI RISULTATI ANALITICI

Per ciascun analita oggetto di esame, il laboratorio centralizzato esegue un Controllo di Qualità Interno (CQI) utilizzando sieri di controllo a titolo noto per valutare costantemente che la riproducibilità dei risultati sia compresa nei limiti definiti.

Il laboratorio utilizza i CQI per monitorare la stabilità e le prestazioni dei metodi utilizzati e per potere, in caso di risultati insoddisfacenti, cercare soluzioni con le ditte produttrici della strumentazione o dei reattivi impiegati.

La firma del responsabile o di chi ne fa le veci, attesta che il referto è conforme alle specifiche.

Il laboratorio partecipa, ai programmi di valutazione della qualità (VEQ) organizzati dal CRQ, Centro Regionale Qualità, organismo istituito con D.A. n. 3253 del 30/12/2010 che provvede al controllo qualità dei processi laboratoristici della Regione Sicilia. Per alcuni programmi di valutazione esterna che non devono essere obbligatoriamente scelti nell'ambito del catalogo CRQ, UNILAB srl si rivolge ad altri provider nazionali.

GARANZIA DI CONFORMITÀ DEI PROCESSI

Il laboratorio UNILAB s.r.l. ha messo in atto specifiche procedure tendenti a documentare ed affrontare tutti i problemi (non conformità) riscontrati nel corso dell'attività lavorativa di tutti i settori; per ogni non conformità rilevata vengono disposte ed attuate opportune azioni correttive.

Le registrazioni delle non conformità e le conseguenti azioni vengono periodicamente riesaminate dal Responsabile Qualità e sottoposte all'attenzione del gruppo di controllo e verifica interno.

TUTELA DELLA PRIVACY

UNILAB s.r.l., titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.Lgs.

n. 196/03 come novellato dal D.Lgs. 101/18) e successivo Reg. UE 2016/679 Regolamento Generale sulla protezione dei dati - GDPR.

Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente, in particolare categorie particolari di dati personali ex art. 9 GDPR (per es. dati relativi alla salute), rappresenta un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggiore qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I dati personali dei pazienti vengono raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria;
- accertare e certificare lo stato di salute;
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

All'interno di UNILAB s.r.l., i dati raccolti sono utilizzati con modalità manuali e informatiche e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica.

La comunicazione di dati a soggetti pubblici e privati è effettuata nel rispetto degli obblighi di legge.

In relazione al trattamento dei dati, rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati – DPO – Avv. Angela Costa scrivendo a ergon.serviziodpo@pec.it, gli interessati potranno effettuare segnalazioni ed esercitare in ogni momento, i diritti (diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

UMANIZZAZIONE DELLE CURE

La Direzione Aziendale si pone come obiettivo l'umanizzazione delle cure e dell'accoglienza, intesa come la *“capacità di rendere i luoghi di cura e le pratiche medico assistenziali aperti, sicuri e senza dolore, conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort con percorsi assistenziali il più possibile condivisi e partecipati con il cittadino”*

L'umanizzazione del servizio ha l'obiettivo di migliorare gli esiti di salute e ridurre le disuguaglianze nell'accesso e nella fruizione dei servizi sanitari. Questo avviene attraverso:

- **Processi organizzativi e assistenziali** improntati al rispetto della dignità e delle specificità di ogni paziente per garantire un'accoglienza adeguata e personalizzata, tenendo conto delle esigenze legate all'età, alle specificità individuali e agli aspetti linguistici.
- **Accessibilità fisica e comfort degli ambienti**, per garantire una migliore fruibilità degli spazi e un'accoglienza adeguata.

- **Facilitazione dell'accesso alle informazioni**, con procedure chiare, trasparenti e semplificate per il ritiro dei referti e per la comunicazione con il personale.
- **Cura della relazione con il paziente**, favorendo un dialogo aperto e una comunicazione empatica tra operatori sanitari e pazienti.

Si ripotano di seguito alcune strategie adottate per raggiungere l'obiettivo dell'umanizzazione e della personalizzazione dell'accoglienza nel laboratorio analisi:

- **Per chi ha paura degli aghi o ansia da prelievo:**
 - Fornire spiegazioni rassicuranti prima del prelievo.
 - Permettere la presenza di un accompagnatore per chi si sente più sicuro.
- **Per persone con disabilità cognitive o difficoltà motorie:**
 - Prevedere un accesso dedicato, percorsi senza barriere architettoniche e assistenza personalizzata offrendo il supporto di personale ausiliario nel caso di deambulazione fortemente compromessa.
 - Formare il personale per interagire con empatia e pazienza.
 - Offrire la possibilità di effettuare il prelievo a domicilio
- **Per pazienti pediatrici:**
 - Usare un approccio empatico, spiegando le procedure con parole semplici e rassicuranti.
 - Usare pupazzi o giochi o colori mentre si parla con il bambino
 - Offrire piccoli premi (adesivi, diplomi del "bambino coraggioso") per rendere l'esperienza meno traumatica.
- **Per gli anziani:**
 - Dare priorità alle loro prenotazioni per ridurre i tempi di attesa.
 - Assicurare sedute comode e facilmente accessibili.
 - Offrire assistenza per la compilazione di moduli e per l'orientamento all'interno della struttura.
 - Consentire l'accesso a un accompagnatore se necessario
 - Offrire la possibilità di effettuare il prelievo a domicilio
- **Per i pazienti stranieri:**
 - Adottare un approccio che tenga conto delle specifiche esigenze linguistiche, culturali ed emotive.
 - Garantire la presenza di operatori che fungano da interpreti o mettere a disposizione altri strumenti di traduzione per chi non parla o non comprende la lingua italiana

Per quanto sopra esposto, è quindi fondamentale che il personale sia adeguatamente formato in modo da:

- fare attenzione a bisogni ed esigenze specifiche del paziente;
- utilizzare in ogni circostanza, un linguaggio semplice e chiaro, evitando tecnicismi e verificando che il paziente abbia compreso le informazioni.

Migliorare l'assistenza ponendo al centro il punto di vista della persona ha un impatto diretto sulla soddisfazione di cittadini e utenti.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

UNILAB s.r.l. ha attivato un sistema di valutazione della soddisfazione dei clienti sui servizi offerti mediante questionari di *customer satisfaction*, somministrati a mezzo posta elettronica unitamente al referto. Essi vengono analizzati periodicamente per individuare le caratteristiche del servizio da migliorare.

GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami da parte dei clienti possono essere inoltrati, entro 15 gg dall'evento, con le seguenti modalità:

- ❖ per iscritto o verbalmente presso l'ufficio di accettazione, o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- ❖ a mezzo posta elettronica all'indirizzo:
unilab@clinicaandros.it
unilabsrcl@legalmail.it
- ❖ a mezzo di lettera indirizzata a:

“UNILAB s.r.l. – Ufficio Relazioni con il Pubblico – via Ausonia, 43 – 90144 PALERMO”

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

UNILAB s.r.l. ha costituito organismi collegiali e monocratici che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno.

❖ COMITATO DI QUALITÀ

È costituito da:

- ✓ Direttore Sanitario
- ✓ Responsabili di settore
- ✓ Responsabile Qualità

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema Qualità, analizzando le risultanze dei controlli effettuati, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti, l'andamento degli indicatori di processo.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

❖ GRUPPO DI AUDIT INTERNO

Con il coordinamento del Responsabile Qualità il gruppo effettua i controlli sulla corretta applicazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed

erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato di Direzione per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

❖ **COMITATO PER IL RISCHIO CLINICO**

È stata deliberata la costituzione del comitato per il rischio clinico al fine di applicare un'efficace prevenzione del rischio clinico derivante dall'esecuzione delle attività del laboratorio di analisi cliniche e di una corretta gestione dei possibili eventi avversi. Tale comitato si riunisce periodicamente per svolgere la sua attività di sorveglianza e controllo.

❖ **ORGANISMO DI VIGILANZA**

In ottemperanza al decreto 231/2001 relativo alla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, è stato istituito l'Organismo di vigilanza che ha il compito di controllare la corretta applicazione e l'adeguamento del "Modello organizzativo-gestionale" adottato.

❖ **RPCT (IL RESPONSABILE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA)**

In ottemperanza alla Legge 6 novembre 2012, n. 190 Unilab srl ha nominato un RPCT. Il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza svolge attività di controllo sull'adempimento da parte dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, assicurando completezza, chiarezza e aggiornamento delle informazioni pubblicate.

❖ **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

L'URP lavora alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario al fine di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto ed alla gestione dei reclami pervenuti sia per iscritto che verbalmente.

Presso il punto di accesso di Via Ausonia 43, il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 10:00 alle 12:30.

Presso il punto di accesso di Via Tasso 30/32 il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 9:30 alle 10:30.

Presso il punto di accesso di Viale delle Magnolie 18/A il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 9:30 alle 10:30.

8 ALLEGATI

Allegato 1: L'elenco delle prestazioni analitiche e tariffario"

L'elenco dal laboratorio può essere consultato dall'utenza in sala d'attesa e sul sito www.clinicaandros.it.

9 NUMERI UTILI

PUNTO DI ACCESSO DI VIA AUSONIA n.43	tel. 091/6785511
PUNTO DI ACCESSO DI VIA TASSO n. 30/32	tel. 091/309685
PUNTO DI ACCESSO DI VIA DELLE MAGNOLIE n.18/A	tel. 091/201647
LABORATORIO CENTRALIZZATO	tel. 091/6785556