

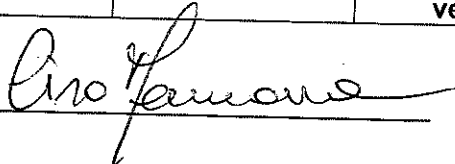
ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 1 di 15

CARTA DEI SERVIZI

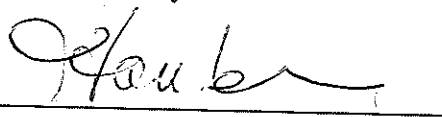
ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.r.l.

06	15.02.2026	Nuovo DT, FSE, preparazioni	RQ	AU
05	26.11.2025	Nuovo DT	RQ	AU
04	13.05.2025	Approvazione contenuti	RQ	AU
03	25.03.2024	Nuovo DT	RQ	AU
02	01.02.2023	Nuovo DT	RQ	AU
01	17.05.2022	Riedizione	RQ	AU
revisione	data	causale	redazione e verifica	approvazione

Il Legale Rappresentante,



La Direzione Sanitaria,



ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 2 di 15

INDICE

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

BREVE STORIA

I NOSTRI LOCALI

I NOSTRI ORARI

PRELIEVI VENOSI E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

RITIRO REFERTI

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI PRELIEVI DOMICILIARI

SERVIZIO DI CONSULENZA PER CHIARIMENTI SUGLI ESAMI
EFFETTUATI

I NOSTRI SERVIZI

ACCETTAZIONE

I NOSTRI IMPEGNI

PRIVACY

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI TECNICO-SCIENTIFICHE

POLITICA DELLA QUALITA'

PREPARAZIONI

ESAMI DI LABORATORIO

COME SI ARRIVA

STANDARD DI QUALITA'

RIFERIMENTI NORMATIVI

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 3 di 15

PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

BREVE STORIA

Il Laboratorio SAN CESAREO S.r.l., ha sede legale, uffici in via Giovanni Amendola, 8 San Cesareo (ROMA).

Essa nasce nell'anno 1974 come società a responsabilità limitata offrendo servizi di analisi cliniche. I soci fondatori sono la dott.ssa Cecilia Taddei, il dott. Piero Negri, il rag. Ciro Mannara, e sig.ra Lucia Lamberti.

Attualmente i soci della "San Cesareo srl" sono: Ciro Mannara - Amministratore Unico, Dott.ssa Cecilia Taddei; Massimiliano Negri, Dott.ssa Ilaria Negri; sig. Mannara Antonio, sig.ra Lucia Lamberti.

La Direzione Sanitaria è affidata al Dott. Tommaso Tombesi.

La Direzione Tecnica del laboratorio di analisi di base è affidata alla Dott.ssa Federica Mancinelli.

Per erogare tali servizi ai propri clienti, il laboratorio **SAN CESAREO** dispone di medici e di tecnici selezionati che hanno maturato una esperienza nel settore.

La struttura per la sua particolare ubicazione territoriale ha un bacino di utenza composto da clienti molto diversificati che richiede una elevata attenzione sia in termini di rapporti professionali che commerciali.

I NOSTRI LOCALI

Il laboratorio è ubicato al piano terra, all'interno di un edificio residenziale che è dotato di locali commerciali distribuiti su tutto il piano terra.

Gli ambienti del laboratorio sono così distribuiti:

- **SALA D'ATTESA:** dotata di apparecchio eliminacode per regolare l'ordine di arrivo dei Clienti. Il tempo di attesa di coloro che devono consegnare la richiesta medica (impegnativa del S.S.N. o ricetta bianca) ed essere soggetti poi a prelievo è di circa 7 minuti mentre per coloro che devono ritirare un referto il tempo medio d'attesa è di circa 2 minuti.
- **SEGRETERIA INTERNA (ACCETTAZIONE):** è dedicata alla registrazione delle richieste che possono essere accompagnate o meno da una prescrizione medica. E' sempre necessaria l'esibizione di un documento di riconoscimento (valido) affinché l'operatore presente al desk possa accertarsi della vera identità del soggetto richiedente. Qualora fosse un soggetto terzo (parente, familiare o conoscente) a consegnare un campione biologico appartenente ad altra persona viene sempre registrata l'identità di colui che consegna il campione. Nel

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 4 di 15

caso in cui l'interessato fosse un minore, il bambino o il ragazzo può essere accettato in base all'art. 316 del C.C. solo se accompagnato da un genitore o da colui che rappresenta la patria potestà.

- **SALA PRELIEVI:** è accessibile dalla sala d'attesa e protetta da porta d'ingresso per preservare la riservatezza del cliente. Comunica con il laboratorio dove vengono eseguiti gli esami analitici attraverso una porta di collegamento interna. Il tempo di attesa medio del cliente è di circa 6 minuti per gli esami di routine.
- **LABORATORIO TECNICO:** è accessibile passando o dalla sala prelievi oppure dalla stanza della Segreteria. All'interno vengono svolti tutti i processi analitici.
- **SERVIZI IGIENICI PER PERSONE DIVERSAMENTE ABILI:** dalla sala d'attesa è possibile accedere ai servizi igienici messi a disposizione dei clienti, realizzati conformemente alle disposizioni normative disposte dalla Regione Lazio per consentire l'abbattimento delle barriere architettoniche.
- **SALA ECOGRAFICA:** è accessibile dalla sala di attesa e dotata di porta per la privacy.

La struttura inoltre dispone di un altro servizio igienico, accessibile dall'interno del laboratorio tecnico, utilizzabile da tutto il personale interno.

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 5 di 15

I NOSTRI ORARI

PRELIEVI VENOSI E CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI

Tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle ore 07.30 alle 10.30 senza appuntamento.

RITIRO REFERTI

Dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 11.00 alle 13.30 e dalle ore 16.00 alle 19.30.

Sabato, dalle ore 11.00 alle 13.30.

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI PRELIEVI DOMICILIARI

Dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 11.00 alle 13.30 e dalle ore 16.00 alle 19.30.

Sabato, dalle ore 11.00 alle 13.30

SERVIZIO DI CONSULENZA PER CHIARIMENTI SUGLI ESAMI EFFETTUATI

Il personale laureato è disponibile per chiarimenti nell'orario di svolgimento degli esami (dalle ore **09.30 alle 13.30**); ovviamente l'interpretazione clinica degli stessi è sempre demandata al Medico Curante.

MODALITA' DI PAGAMENTO

I pagamenti possono essere effettuati tramite: contanti, bancomat/carta di credito od assegni.

I NOSTRI SERVIZI

- **Analisi chimico cliniche** (chimico clinica, microbiologia, ematologia, analisi ormonali, fertilità markers tumorali, prove di tossicità alimentari, genetica medica e biologia molecolare).
- **Prelievi a domicilio**

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 6 di 15

- I referti si possono scaricare dal sito del Poliambulatorio, seguendo le istruzioni e utilizzando le credenziali d'accesso fornite al momento dell'accettazione. In alternativa, i referti possono essere ritirati dalla persona che ha effettuato la prestazione oppure da un delegato munito di apposita delega, compilata sul modulo rilasciato dalla segreteria al momento dell'accettazione.
- I referti sono disponibili anche sul Fascicolo Sanitario Elettronico.
- Su richiesta e ove tecnicamente possibile, sono previste le **URGENZE** (di routine per alcuni esami).
- I campioni vengono conservati a 4°C per un tempo massimo di 7 giorni. In questo arco di tempo è possibile eseguire esami aggiuntivi a quelli eseguiti il giorno dell'accettazione.
- Visite specialistiche (cardiologia, ginecologia ed ostetricia, pediatria ed allergologia, endocrinologia e dietologia, medicina dello sport, otorinolaringoiatria e dermatologia ed ecografie a supporto delle visite)
- Possibilità di esprimere la propria opinione, sia in forma anonima che nominativa, a propria scelta, mediante appositi moduli: Reclamo/Segnalazione Cliente, Suggerimenti e Questionari sulla soddisfazione del Cliente. Il responsabile della gestione dei reclami è il Direttore Tecnico o Sanitario.

ACCETTAZIONE

L'accettazione viene effettuata in base all'ordine di arrivo dell'Utenza.

Gli Utenti, pertanto, al momento dell'arrivo in struttura devono ritirare il numero elimina code ed attendere il proprio turno.

In caso di urgenze, comprovate da una prescrizione del medico, oppure in caso di Soggetti Fragili (handicap fisico o mentale, patologie oncologiche), il personale di accettazione in servizio procederà alla loro identificazione, indipendentemente dall'ordine di ingresso ed avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 7 di 15

I NOSTRI IMPEGNI

PRIVACY

- La nostra struttura tratta tutti i dati personali nel pieno rispetto della normativa vigente, RUE 2016/679.
- La consegna dei referti avviene in apposita cartellina solo dopo la **presentazione del foglio di accettazione** (contenente data del ritiro ed eventuale atto di delega) e del documento di riconoscimento dell'interessato.
- Inoltre, i referti si possono scaricare dal sito del Poliambulatorio, seguendo le istruzioni e utilizzando le credenziali d'accesso fornite al momento dell'accettazione.
- Non si anticipano referti per telefono ad eccezione dei tempi di protrombina.
- La riservatezza del cliente in fase di accettazione è garantita da una striscia gialla apposta sul pavimento che indica il rispetto della distanza di cortesia. Le due postazioni di accettazione sono state ubicate in modo tale che nessuno dei clienti possa vedere il monitor del PC o i documenti cartacei contenenti dati personali generici e sensibili.
- Affissione all'interno della sala di attesa dell'**informativa** del RUE 2016/679.
- Richiesta del **consenso al trattamento dei dati personali** così come richiesto dal RUE 2016/679
- **Sicurezza dei dati informatici**: il software gestionale contenente tutti i dati dei clienti è protetto all'accesso da un sistema di autenticazione (**nome utente e parola chiave**) conforme alle misure minime richieste dal Regolamento Europeo. Le **copie di backup** sono custodite all'interno di un contenitore chiusa a chiave.

VISITE SPECIALISTICHE ED ECOGRAFIE

Il paziente che deve effettuare una visita specialistica contatta il laboratorio telefonicamente o si reca presso lo stesso di persona e prenota la visita desiderata, tra quelle per le quali il laboratorio San Cesareo è autorizzato.

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 8 di 15

Presso il laboratorio analisi San Cesareo le visite specialistiche e le ecografie (a supporto delle visite) vengono svolte esclusivamente in regime privato, quindi, quando il paziente giunge in struttura il giorno dell'appuntamento effettua tutte le attività di accettazione presso il desk ed effettua il pagamento della cifra pattuita ed attende in sala di attesa di essere chiamato dal medico.

Quando il paziente effettua un'ecografia, il referto viene consegnato contestualmente alla visita, fa fede per la consegna il pagamento della fattura. Il laboratorio successivamente non conserva copia del referto ecografico presso la struttura.

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI TECNICO-SCIENTIFICHE

PERSONALE

Il laboratorio San Cesareo Srl si avvale di personale altamente specializzato composto da Medici e Biologi Specialisti con Diploma Universitario di Laurea.

Annualmente e nel pieno rispetto dei crediti formativi ECM, viene definito un piano di formazione e addestramento del Personale che tiene conto delle esigenze di aggiornamento professionale.

CONTROLLO DI QUALITA' E VEQ

I **Controlli di Qualità intra e interlaboratori** con ditte specializzate contribuiscono alla affidabilità e ripetitività del dato e permettono un monitoraggio continuo ed una riduzione dell'errore analitico in modo quasi assoluto.

Il laboratorio San Cesareo Srl partecipa, inoltre, ai programmi di **Valutazione Esterna di Qualità - VEQ** del gruppo Controllo Qualità **VEQ VERITAS**.

APPARECCHIATURE

L'attuale progresso tecnologico ha permesso di rendere sufficientemente automatizzata e computerizzata l'esecuzione dei diversi tipi di analisi cliniche diminuendo quasi totalmente il rischio dell'errore analitico. Il vantaggio dell'automazione rende possibile la consegna di alcuni referti anche in giornata.

La nostra strumentazione viene continuamente rinnovata e aggiornata rispetto al progresso tecnico-scientifico o per sopperire a una maggiore richiesta di prestazioni.

Alcuni strumenti sono interfacciati con il Software Gestionale in modo da ridurre al massimo la possibilità di errori post-analitici.

SISTEMA INFORMATICO

Il laboratorio San Cesareo Srl è globalmente computerizzato in rete locale (attualmente 6 postazioni) per garantire il monitoraggio continuo delle attività e l'interazione tra i reparti.

Il Sistema Informatico, dotato di un Software Gestionale estremamente avanzato, gestisce le fasi di accettazione, la fatturazione, l'archivio dei dati, la refertazione, le statistiche tanto

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 9 di 15

ai fini interni che ad uso della ASL e infine consente di registrare la giusta consegna del referto.

Lo stesso Software Gestionale consente di gestire la stampa di etichette da apporre sulle provette contenenti i campioni biologici, munite di codice a barre identificativo del codice di accettazione al fine di ridurre al massimo l'errore preanalitico.

POLITICA DELLA QUALITA'

Gli impegni del Laboratorio San Cesareo Srl sono:

1. Un costante miglioramento organizzativo e tecnologico
2. Tener conto delle esigenze della clientela, anche attraverso la compilazione di questionari. Per i suggerimenti è stata messa un'apposita cassetta in sala d'attesa
3. Dare informazioni corrette e aggiornate a tutti i livelli
4. Garantire la tutela rispetto a eventuali disservizi attraverso il Modulo di Reclamo Cliente
5. Definire e monitorare gli standard di qualità
6. Contribuire, insieme alle strutture pubbliche, ai programmi di prevenzione delle malattie
7. Mantenere accuratamente il sistema di qualità

Il Laboratorio Analisi San Cesareo Srl per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015; tale sistema pur non essendo certificato è attivo ed aggiornato annualmente.

ESAMI DI LABORATORIO E TEMPI DI RITIRO

Il personale di accettazione è a disposizione per fornire informazioni circa i costi e i tempi di ritiro delle singole analisi, sia quelle eseguite in sede che quelle in service.

Copia dei referti delle analisi vengono conservati presso il laboratorio per un anno.

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 10 di 15

PREPARAZIONI

ESAMI DI LABORATORIO

Curva Glicemica e Insulinemica

Prevede dei prelievi ai tempi fissi, a discrezione del Medico, con carico di 75g di glucosio nell'adulto; nel bambino a seconda del peso. Si esegue senza **appuntamento**. La paziente dovrà rimanere seduta in sala di attesa dal primo all'ultimo prelievo.

Feci: Sangue Occulto (metodo senza con dieta)

Raccogliere una modesta quantità di feci in uno degli appositi contenitori sterili.

IMPORTANTE: Dal momento che l'eventuale perdita di sangue può essere intermittente, si consiglia di eseguire l'esame su tre campioni raccolti in giorni diversi.

Esame delle feci

Raccogliere una piccola quantità di feci (grandezza di una noce) in un contenitore adatto acquistabile in farmacia.

Scotch test (ricerca uova di ossiuri)

Per eseguire lo scotch test, si applica una striscia di scotch trasparente sulla zona perianale al mattino presto, prima di lavarsi. Dopo aver fatto aderire bene lo scotch per alcuni secondi, lo si stacca e lo si applica su un vetrino ritirato presso il laboratorio, facendo attenzione a non creare pieghe o bolle d'aria. Il vetrino viene poi consegnato al laboratorio. È consigliabile ripetere il test per almeno tre mattine consecutive.

Urine

Per la raccolta di un campione di urine è fondamentale procurarsi un contenitore sterile fornito dal laboratorio o acquistato in farmacia. Prima della raccolta, è necessario lavarsi accuratamente le mani e i genitali esterni. Successivamente, raccogliere solo il "mitto

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 11 di 15

intermedio" (eliminando il primo getto) delle prime urine del mattino, direttamente nel contenitore sterile.

Urinocoltura

E' necessario eseguire l'esame circa 6/8 giorni dopo la sospensione della eventuale terapia antibiotica, salvo diversa prescrizione medica. In quest'ultimo caso, specificare sull'etichetta del contenitore che si sta seguendo una terapia antibiotica:

1. al mattino, effettuare un accurato lavaggio dei genitali (sapone ed abbondante risciacquo con acqua)
2. raccogliere, dopo aver scartato le prime gocce, la prima urina del mattino in recipiente sterile avendo cura di non toccare il recipiente internamente (evitare di urinare durante la notte)
3. consegnare il campione al laboratorio nel più breve tempo possibile, al massimo 2 ore (se ciò non fosse possibile conservare il contenitore con le urine in frigorifero).

N.B. L'esame va eseguito sulle prime urine del mattino. Se si ha l'abitudine di urinare durante la notte, il giorno precedente la raccolta cercare di assumere pochi liquidi (bevande, frutta ecc.) e assumere eventualmente un blando sedativo per evitare di svegliarsi. Se comunque l'urina non è la prima del mattino, specificarlo sull'etichetta.

Per i **BAMBINI** al di sotto di 1 anno di età la raccolta dell'urina va effettuata con l'apposito sacchetto.

In tal caso:

1. lavare accuratamente i genitali esterni del bimbo ed anche la zona dell'epidermide circostante (eventualmente disinfettare con EUCLORINA opportunamente diluita)
2. apporre il sacchetto
3. controllare entro breve tempo (30-60 min) l'avvenuta emissione di urina

consegnare il campione in laboratorio nel più breve tempo possibile

Urine 24 ore (raccolta)

E' necessario acquistare in farmacia un contenitore graduato idoneo alla raccolta delle 24 ore, della capacità di almeno 2 litri. Si inizia la raccolta con la vescica vuota: bisogna scartare la prima urina al risveglio, segnare l'ora (ad esempio ore 7:00) e da quel momento raccogliere tutte le urine successive nel contenitore idoneo. La raccolta si conclude la

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 12 di 15

mattina successiva, con il primo getto emesso alla stessa ora in cui è iniziata (ad esempio ore 7:00).

Raccolta delle urine con acidificazione

E' fondamentale procurarsi un contenitore di plastica della capacità di almeno 2 litri (acquistabile in farmacia) e recarsi presso il laboratorio per acidificare la tanica. Dopo aver acidificato il contenitore iniziare la raccolta. Si inizia la raccolta con la vescica vuota: bisogna scartare la prima urina al risveglio, segnare l'ora (ad esempio ore 7:00) e da quel momento raccogliere tutte le urine successive. La raccolta si conclude la mattina successiva, alla stessa ora in cui è iniziata (ad esempio ore 7:00). Non urinare direttamente nella tanica acidificata, ma in un altro contenitore e poi ad ogni minzione travasare l'urina nella tanica da 2 litri.

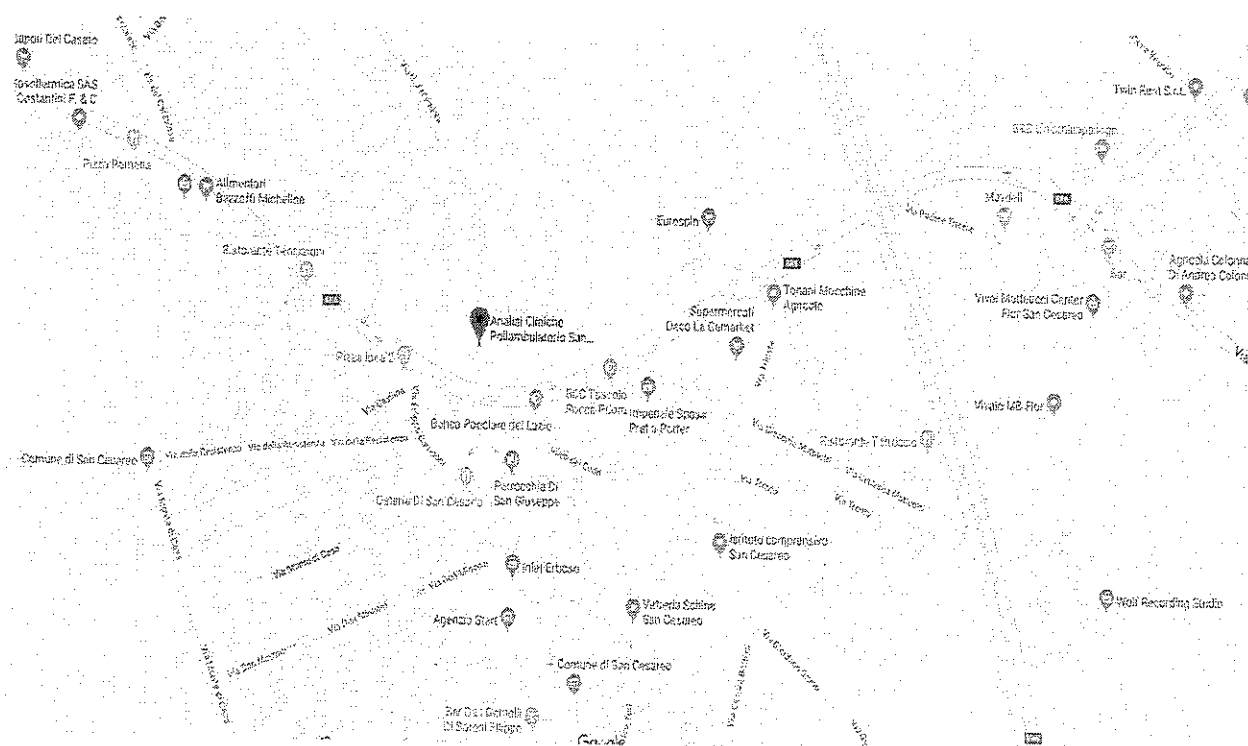
Breath test per Helicobacter Pylori

La preparazione al breath test per l'Helicobacter prevede che il paziente si presenti al mattino, a digiuno da solidi e liquidi, da almeno 6 ore e senza lavarsi i denti. Inoltre, è necessario astenersi da fumo e dall'attività fisica da almeno 10 ore. È fondamentale, infine, non aver assunto antibiotici per almeno 14 giorni e farmaci antiacidi nei 7 giorni precedenti all'esame. Al momento della prenotazione verranno fornire ulteriori indicazioni.

Raccolta del liquido seminale (spermiogramma)

Il liquido seminale deve essere raccolto in un contenitore sterile monouso a bocca larga, acquistabile in farmacia. E' fondamentale astenersi da rapporti sessuali e da eiaculazione per un minimo di 2 giorni a un massimo di 7 giorni (preferibilmente 3-5). Praticare un'accurata igiene delle mani e dei genitali prima di procedere alla raccolta del liquido seminale, che deve avvenire tramite masturbazione. È fondamentale raccogliere tutto l'eiaculato senza toccare l'interno del contenitore o del coperchio e segnalare al personale di laboratorio eventuali perdite. Consegnare il campione al laboratorio entro 30 minuti dalla raccolta, evitando sbalzi termici e mantenere il campione a temperatura ambiente, preferibilmente intorno ai 37°.

Il laboratorio San Cesareo srl si trova in posizione centrale ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici Co.tral fermata San Cesareo centro. Inoltre, è presente un grande parcheggio pubblico a pagamento in cui parcheggiare il proprio mezzo per raggiungere il laboratorio.



ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 14 di 15

STANDARD DI QUALITA'

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA			
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Accesso	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica	Percezione della Qualità > 90% tramite questionario
Accesso	Abbattimento delle barriere architettoniche	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	Reclami ≤ 1
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.	Non conformità ≤ 1
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Modulistica in accettazione.	Reclami ≤ 3
Segnalazione disservizi	Risposte alle osservazioni e/o reclami	Tempi di risposta ai reclami	Entro 15 giorni
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della Qualità > 90% tramite questionario
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso al trattamento dati.	Consensi secondo nuovo RUE 2016/679
Fase preanalitica	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo preparazione esami	Opuscoli sempre aggiornati
Fase analitica	Controlli di qualità	CQI e VEQ	Risultati sempre attendibili
Fase post analitica	Rispetto tempi di refertazione	Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nel foglio ritiro

ANALISI CLINICHE S. CESAREO S.R.L. Sede Legale e Operativa: Via G. Amendola, 8 - 00030 San Cesareo Tel. +39 06 9587379 - Fax. +39.06 9588136 P.IVA 0125717007	CARTA SV
	Rev. 6
	15.02.2026
	Pag. 15 di 15

RIFERIMENTI NORMATIVI

Norma UNI EN ISO 9001

DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"

DCA U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio

D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"

Circolare MS n.5443 del 22.02.2020

Relazioni del ISS e Decreti della Presidenza del Consiglio dei Ministri

Circolari della Regione Lazio