



LABORATORIO ANALISI

CCBS

CLINICO CHIMICO BATTERIOLOGICO SARDO



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Edizione 2026

20/03/2026

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001

CONTENUTI

PREMESSA	3
EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA	4
1.1 Riferimenti normativi	4
1.2 Principi fondamentali	4
2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI	6
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti	6
2.2 Orari Laboratorio	10
2.3 Accesso e accettazione	11
2.4 Privacy e protezione dati sensibili	13
2.5 Consenso Informato	14
2.6 Prelievi a domicilio	14
2.7 Trasporto del Campione	14
2.8 Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio	14
2.9 Consegna e ritiro referti	15
2.10 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.	15
2.11 Risarcimento danni	15
2.12 Sicurezza	15
3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI	16
4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD	16
4.1 Monitoraggio	17
4.2 Fattori della Qualità	17
5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	18
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.	18
5.1. Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente	19
6. SEZIONE 6 - ALLEGATI	20

PREMESSA

Il presente documento, la CARTA DEI SERVIZI del Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Nostro Laboratorio nei confronti dell'Utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni diagnostiche;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Utente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal laboratorio per raggiungere le proprie finalità.

EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL LABORATORIO.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il Laboratorio si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziato dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione dell'utente (Par. 4.1 e Par. 4.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (Allegato 01);
- Aggiornamento dell'Organigramma;

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la Sede del Laboratorio, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- DELIBERAZIONE N. 47/43 DEL 30.12.2010 Approvazione dei requisiti generali e ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie operanti nella Regione Sardegna.

1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel laboratorio un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- **Diritto alla privacy:** il Laboratorio assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla;
- **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Laboratorio di Analisi di sua fiducia.
- **Partecipazione:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Laboratorio avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Assistenza:** Il personale del laboratorio è impegnato nel fornire all'utente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria.
- **Continuità:** il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

1.3 Diritti dell'utente

Tra i diritti dell'utente, l'organizzazione assicura:

- IL DIRITTO di ricevere le prestazioni e le cure richieste in modo attento e completo.
- IL DIRITTO alla riservatezza di tutti i dati relativi al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.
- IL DIRITTO ad una informazione completa e comprensibile in merito agli esami eseguiti per suo conto.
- IL DIRITTO ad essere informato sulle prestazioni offerte dal laboratorio Analisi e sul personale che lo ha in cura.
- IL DIRITTO che nessuna terapia possa essere effettuata, nessun intervento possa essere praticato, nessun esame possa essere eseguito senza il consenso dell'interessato.
- IL DIRITTO di essere informato sui possibili trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.
- IL DIRITTO, attraverso i servizi istituiti presso l'Accettazione, di presentare reclami, suggerimenti, proposte, anche in forma anonima, e di ottenere, ove necessario, una risposta.

1.4 Doveri dell'utente

Tra i doveri dell'utente ci sono:

- IL DOVERE di collaborare con il personale del laboratorio di Analisi per rendere più efficaci le prestazioni richieste.
- IL DOVERE di rispettare i regolamenti e le disposizioni del laboratorio di Analisi a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.
- IL DOVERE di tenere costantemente presenti le esigenze degli altri utenti nell'uso delle strutture comuni e astenersi dal fumo.
- IL DOVERE di fornire le informazioni richieste in modo corretto e completo;
- IL DOVERE di porre tutte le domande necessarie, qualora le informazioni fornite dalla Struttura non risultino chiare;
- IL DOVERE di fornire il consenso informato ed il consenso al trattamento dei dati al momento dell'Accettazione;
- IL DOVERE di attendere il proprio turno, in sala di attesa, prima della linea gialla di cortesia, mantenendo una distanza adeguata dal Paziente in fase di accettazione, al fine di garantire la sua privacy;
- IL DOVERE di rispettare gli orari del laboratorio di Analisi;
- IL DOVERE di presentarsi presso la struttura in buone condizioni di igiene personale, con abbigliamento decoroso e mantenere un comportamento educato e rispettoso del personale e degli altri utenti.

2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti

2.1.1 Profilo del Laboratorio

Ragione sociale	Laboratorio Analisi Clinico – Chimico Batteriologico Sardo srl
Sede legale	Via Ada Negri, 31 – 09127 Cagliari (CA)
Sede operativa	Via Ada Negri, 31 – 09127 Cagliari (CA)
Telefono	070.663595 – 070.668669
E-mail	info@laboratorioanalisiicbbs.it segreteria@laboratorioanalisiicbbs.it
Direttore Sanitario	Dott.ssa Valentina Fattori
Autorizzazione	PU SUAPE Determinazione n. 6994 del 15/10/2021
Accreditamento Regionale	Il Laboratorio CCBS risulta accreditato con la Regione Autonoma della Sardegna – PU SUAPE Determinazione n. 6994 del 15/10/2021
Convenzione con la ASL	Il Laboratorio CCBS opera in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) - Codice accreditamento regionale N° 200.270

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., svolge le sue attività nel campo delle Analisi Cliniche, fornendo Servizi di Laboratorio in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e/o privatamente, nei confronti di pazienti che richiedono prestazioni ed analisi su campioni biologici prelevati e/o pervenuti in laboratorio.

Il Direttore Sanitario del Laboratorio C.C.B.S. è la Dott.ssa Valentina Fattori, biologa.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è un Laboratorio generale di base con settori di:

- EMATOLOGIA,
- MICROBIOLOGIA.
- CHIMICA CLINICA
- COAGULAZIONE
- IMMUNOLOGIA.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., può effettuare alcune analisi in SERVICE; eventuali informazioni supplementari in proposito possono essere richieste alla Segreteria.

2.1.2 Logistica aziendale

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA :

Via Ada Negri, 31 – 09127 Cagliari (CA)

UBICAZIONE LABORATORIO :

Via Ada Negri, 31 – 09127 Cagliari (CA)



Indicazioni di accesso per persone con disabilità motoria:

Le persone con disabilità motoria potranno accedere al laboratorio attraverso il servo scala o la rampa e l'ascensore che conduce alla Sala d'attesa e Accettazione; qualora sia necessaria assistenza da parte del nostro personale per l'utilizzo del servo scala o della rampa, sarà possibile richiederla chiamando dall'apposito campanello presente all'ingresso della struttura.

ACCETTAZIONE/SEGRETERIA – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Tel.: 070.663595 – 070.668669



E mail: info@laboratorioanaliscCBS.it, segreteria@laboratorioanaliscCBS.it

Dal lunedì al venerdì

- dalle ore **7,30** alle ore **12,30**
- dalle ore **16,00** alle ore **18,00**

Il sabato

- dalle ore **7,30** alle ore **10,00**

2.1.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Laboratorio nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- a) informativo, mediante una attività di informazione e assistenza agli utenti;
- b) di supporto, nei confronti dell'Utenza;
- c) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- d) promozionale dei servizi del Laboratorio.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza ai recapiti indicati al paragrafo "Logistica aziendale".

2.1.4 Il Sistema di gestione Qualità

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., ha scelto di introdurre nella propria organizzazione di un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale n. 47/43 del 30/12/2010 e ss.mm.ii. sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015. La struttura è in possesso del certificato ISO 9001, rilasciata dall'Organismo di certificazione RINA SERVICES SPA.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di laboratorio sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.



2.1.5 Organizzazione e personale

L'organizzazione del Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti a lui attribuiti.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della struttura, dei requisiti di Competenza, professionalità ed esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di laboratorio, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Metodiche, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per gli utenti.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi dell'Utente; pertanto il personale che collabora con il Laboratorio è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:


- CODICE DEONTOLOGICO DEI BIOLOGI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI;
- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI
- CODICE DEONTOLOGICO DEI TECNICI SANITARI DI LABORATORIO BIOMEDICO.

Tutto il personale del Laboratorio è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.



2.2 Orari Laboratorio

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

ATTIVITA'	 ORARIO
PRELIEVI	Dal lunedì al sabato: 07,30 – 10,00
RITIRO REFERTI	Dal lunedì al venerdì: 10,30 – 12,30
	16,00 – 18,00

Nel caso in cui il paziente abbia la necessità di un prelievo o eventuale consegna dei referti presso il proprio domicilio, la Segreteria del Laboratorio C.C.B.S S.r.l., è a disposizione dell'utente per fornire le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al Laboratorio, che può erogare il servizio.

In tutti i casi in cui sia necessario il trasporto dei campioni, lo stesso viene effettuato da personale specializzato del Laboratorio, con la rigorosa applicazione di apposite Istruzioni di Trasporto e Conservazione del campione.

Nel caso il paziente abbia bisogno di un appuntamento e prenotazione la Segreteria del Laboratorio C.C.B.S S.r.l., risponde ai numeri: 070.668669 – 070.663595.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., comunica momento dell'accettazione la data del ritiro del referto, mediamente non superiore ai 7 giorni lavorativi.





2.3 Accesso e accettazione

L'utente, che si presenta alla struttura per usufruire delle prestazioni di laboratorio, è tenuto :

- a munirsi di tagliando numerato-progressivo, dall'apposito distributore installato in Sala di attesa, al fine di regolamentare il flusso degli utenti e l'accesso individuale alle procedure di accettazione e di prelievo.
- Ove non sia non attivo il distributore di tagliandi, presentarsi alla accettazione in ordine di accesso al Laboratorio; l'accettazione attribuirà un numero progressivo di accesso a ciascun utente.

L'utente deve attendere il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

Gli utenti con particolare necessità quali donne in gravidanza, invalidi, anziani o persone con problemi di salute hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo. L'utente deve rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare la propria situazione ed attendere successivamente il proprio turno mantenendosi ad idonea distanza, segnalata da apposita linea sul pavimento, dal banco di accettazione, al fine di assicurare la privacy degli altri Utenti.

L'elenco degli esami di laboratorio, che la struttura è in grado di effettuare, è riportato in apposito documento "INFORMAZIONI AL PUBBLICO", a disposizione presso l'Accettazione.

Per poter usufruire delle analisi in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), il paziente deve presentare:

- Tessera Sanitaria
- Idonea Ricetta medica; ogni ricetta deve contenere i seguenti requisiti, scritti in modo chiaro e leggibile:
 - ✓ Il codice fiscale dell'assistito (da rilevare dalla tessera sanitaria) o codice STP (stranieri temporaneamente presenti); NOTA: In caso di assenza del codice fiscale sulla ricetta questa non può essere utilizzata, salvo che il costo delle prestazioni venga pagato per intero (art. 50, comma 7, legge n. 326/2003).
 - ✓ Sigla della provincia e codice ASL di competenza,

- ✓ Cognome, nome e domicilio dell'assistito; NOTA: Il cognome e nome del paziente va sempre riportato per esteso salvo nei casi previsti dalle disp. vigenti (es. patologie quali HIV ed altre che richiedono la riservatezza riguardo alla identità del paziente)
- ✓ Prescrizione - richiesta - proposta (individuata con il codice del nomenclatore regionale), (max 8 esami per ricetta); NOTA: Non possono essere richieste, nella stessa ricetta, prestazioni esenti e non esenti o appartenenti a branche specialistiche diverse
- ✓ Numero totale prescrizioni specialistiche,
- ✓ Quesito/sospetto diagnostico – diagnosi,
- ✓ Priorità della prestazione: U (urgente), B (breve), D (differibile), P (programmata),
- ✓ Codice regionale, cognome, nome, timbro e firma del medico prescrittore,
- ✓ Data della prescrizione,
- ✓ Codice di esenzione se l'assistito ne è in possesso.
- ✓ Timbro e firma del Medico richiedente,

La ricetta NON può contenere aggiunte o cancellature a meno che non siano apposte dallo stesso medico e devono essere debitamente timbrate e controfirmate in modo leggibile.

La richiesta di esami deve contenere inoltre l'indicazione del Tipo di campione primario, la sede anatomica d'origine nonché le condizioni per le quali sono richieste notizie cliniche, nei seguenti casi:

- Tamponi

La richiesta di esami aggiuntivi sullo stesso campione primario deve avvenire entro un limite temporale compatibile con il tempo massimo di conservazione del campione.

Gli utenti che si presentino all'accettazione con ricette che contengano errori, quali ad esempio:

- non riportano le eventuali esenzioni di cui si ha diritto, che sono di competenza del medico prescrittore,
- contengono prescrizioni di prestazioni per cui è prevista l'esenzione assieme a prestazioni per le quali l'esenzione non è applicabile,
- includono più di otto prestazioni,

dovranno ritornare dal medico prescrittore, al fine di avere la ricetta corretta.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente.

I pazienti non aventi diritto all'esenzione, e in possesso della richiesta di esami sul ricettario del SSN, sono tenuti al pagamento del ticket secondo le Tariffe vigenti, a disposizione del pubblico presso l'Accettazione.

Qualora l'utente richieda l'esame dell'HIV, senza prescrizione medica, viene richiesta la manifestazione di consenso scritta, in conformità a quanto previsto dalla Legge 05/06/1990 N. 135, tramite la compilazione di apposito modulo di MANIFESTAZIONE DI CONSENSO TEST HIV.

Al termine dell'accettazione viene comunicata all'utente la data e l'ora di consegna del referto.

Il paziente prima di sottoporsi al prelievo è invitato ad informarsi sui tempi previsti per la consegna dei risultati.

2.3.1 Modalità di accesso diretto degli utenti senza impegnativa del SSR

Per poter usufruire delle analisi privatamente, con costo delle prestazioni interamente a carico dell'utente, è sufficiente che l'utente indichi al personale in accettazione la tipologia di esami che intende effettuare, senza "necessariamente" esibire una ricetta medica.

2.4 Comunicazione con i pazienti e i loro familiari

Al momento dell'arrivo al laboratorio, i pazienti e i loro familiari saranno accolti dal nostro staff con cortesia e professionalità. Verranno fornite informazioni chiare riguardo ai servizi offerti, ai tempi di attesa, alle procedure e alle eventuali istruzioni pre-analitiche necessarie per i test richiesti.

Abbiamo implementato diverse modalità di comunicazione per agevolare l'interazione con i pazienti e i loro familiari:

- a) Assistenza telefonica: Abbiamo un numero di assistenza dedicato per rispondere a domande, fornire informazioni e assistenza generale.
- b) E-mail: I pazienti possono contattarci tramite e-mail per ottenere risposte alle loro domande o per richiedere informazioni specifiche.
- c) Sito web: Sul nostro sito web sono disponibili informazioni dettagliate sui servizi offerti, orari di apertura, istruzioni pre-analitiche e altri dettagli utili.

L'eventuale comunicazione di informazioni sullo stato di salute del paziente ai familiari viene gestita esclusivamente in conformità al D.lgs 196/2003 ed al Regolamento UE/2016/679, in particolare per quanto riguarda il consenso preventivo da parte dell'interessato.

2.5 Privacy e protezione dati sensibili

Al fine di tutelare la privacy dell'utente, in conformità al D.lgs 196/2003 ed al Regolamento UE/2016/679, la chiamata dei pazienti al banco della accettazione e nella sala prelievi avviene mediante utilizzo del N. attribuito dalla accettazione sulla base dell'ordine di accesso al Laboratorio.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 e del Regolamento UE/2016/679, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal laboratorio solo a fini di diagnosi e cura.

Il paziente è invitato a fornire la necessaria autorizzazione al personale della Segreteria. In ogni caso è assicurata dal personale del laboratorio la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

I documenti contenenti dati personali gestiti su supporto informatico sono soggetti alle Misure di sicurezza tecniche e organizzative previste dall'Art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679.

I documenti contenenti dati personali in formato cartaceo sono custoditi in archivi dotati di chiave, in esclusivo possesso del personale autorizzato al trattamento (Incaricati al trattamento).

2.6 Consenso Informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri).

Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Solo nei casi particolari previsti dalla legge è obbligatorio che esso sia espresso in forma scritta (es. esecuzione di esami accertamento presenza virus HIV).

2.7 Prelievi a domicilio

Nel caso in cui il paziente abbia la necessità di un prelievo presso il proprio domicilio, la Segreteria del Laboratorio C.C.B.S. S.r.l. è a disposizione dell'utente per fornire le informazioni ed i contatti relativi al personale specialistico, esterno al Laboratorio, che può erogare il servizio.

2.8 Trasporto del Campione

Il trasporto dei campioni, ove necessario nel caso di prelievi a domicilio o esami eseguiti in service presso altra struttura, è effettuato in maniera tale da garantire la conformità alla normativa (Circolare Ministeriale n°3 dell'8 maggio 2003).

2.9 Norme generali di preparazione agli esami di laboratorio

Il paziente, prima di sottoporsi ad una indagine di laboratorio, è tenuto ad informarsi in anticipo su modalità e norme da attuare per la preparazione agli esami di laboratorio.

Nel caso che il paziente non fosse in possesso di tutte le informazioni necessarie, può rivolgersi alla Accettazione del Laboratorio, che fornirà adeguate informazioni sulle modalità di prelievo e istruzioni su quelle tipologie di esami che richiedono adeguate e specifiche norme di preparazione all'esame. In generale valgono le seguenti prescrizioni :

- Il prelievo ematico, per qualsiasi tipo di indagine, di norma va eseguito rispettando il digiuno dalla sera precedente.
- Diversi farmaci, o terapie specifiche, possono dare luogo ad interferenza e, talora, a variazioni nei risultati delle analisi. Pertanto, nel caso di valori non concordanti con la clinica, si consiglia una ulteriore verifica delle analisi, possibilmente dopo interruzione del trattamento farmacologico specifico o di idonea preparazione all'esame. Al riguardo, il paziente è tenuto a consultare in ogni caso il proprio Medico Curante.

2.10 Consegna e ritiro referti

I risultati delle indagini diagnostiche possono essere ritirati, di norma, in tempi compresi, a seconda della tipologia di analisi, tra le 24 ore ed i 5 giorni, in base alle indicazioni che saranno data al paziente al momento dell'accettazione.

Il ritiro del referto, in base alla normativa sulla tutela della privacy (D.lgs. 196/03 e Regolamento UE/2016/679), può essere effettuato solo dall'Utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o da altra persona delegata per iscritto dall'Utente; in quest'ultimo caso il referto viene consegnato in busta chiusa. La delega scritta non può essere utilizzata per il ritiro del referto relativo all'HIV, che potrà essere ritirato solo dalla persona interessata previa esibizione di un documento di identità.

Per rispetto della privacy dell'utente è fatto divieto al personale del laboratorio commentare i dati di laboratorio contenuti nel referto del paziente o riferire a persone diverse dall'interessato informazioni relative al risultato delle analisi, delle quali potrà esserne informato solo il medico curante del paziente, sotto il vincolo professionale.

I risultati non possono essere comunicati per telefono; in caso di reale necessità possono essere comunicati al Medico curante, solo dopo avere accertato la sua identità.

La struttura applica una procedura per la gestione e comunicazione, qualora fossero rilevati, dei VALORI D'ALLARME (anche noti come VALORI DI PANICO o VALORI CRITICI), ossia quei valori che sottendono un risultato di test di laboratorio che si può associare ad un grave rischio per la salute del paziente e che richiede una notifica immediata al medico curante al fine di attuare procedure mediche idonee e tempestive.

2.11 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.

Il personale del laboratorio applica adeguate procedure per la prevenzione delle infezioni, e garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni agli utenti e da un utente all'altro.

2.12 Risarcimento danni

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda vengono avviate le pratiche del caso, attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico.

Il Laboratorio ha stipulato la polizza per la copertura dei danni derivanti dallo svolgimento dell'attività professionale.

2.13 Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un rigoroso programma giornaliero intra-laboratorio sul controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori del range normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). All'Operatore addetto vengono consegnati dei sieri di controllo con valori ignoti, forniti dalle case produttrici o da laboratori autorizzati, per effettuare gli esami dei vari analiti richiesti.

Effettuate le prove, i valori ottenuti vengono spediti alle case produttrici o al laboratorio autorizzato che ha fornito il siero di controllo. Questi verificano la rispondenza ai valori prefissati e spediscono i risultati al laboratorio.

4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- **ASSISTENZA, INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA:** Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per il Laboratorio Analisi a fare sempre meglio. Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., infatti, consapevole del fatto che ascoltare l'utente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.

- **AFFIDABILITÀ, TEMPESTIVITÀ :** Affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno del Laboratorio Analisi è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

4.2 Fattori della Qualità

Di seguito sono riportati i fattori di Qualità individuati dal Laboratorio, i risultati conseguiti nell'anno precedente (Standard di Qualità 2025) ed i relativi target (Standard Obiettivo 2025), nonché gli standard di Qualità fissati come target per il 2026 (Standard Obiettivo 2026).

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2026	Standard Obiettivo 2025	Standard Qualità 2025
Accoglienza	Climatizzazione locali	Presente/assente	Presente	Presente	Presente
Accoglienza	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Accoglienza	Pulizia ordinaria laboratori	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Accoglienza	Riconoscibilità del personale : utilizzo cartellino di riconoscimento	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul comfort della struttura del laboratorio(sala d'attesa e di prelievo)	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Facilità di accesso al laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull'Orario e giorni di apertura	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle prestazioni del Laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui tempi di attesa per l'esecuzione dei prelievi	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul rispetto dei tempi di consegna del referto	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla prontezza del laboratorio nel fornire informazioni e risposte alle Sue richieste e completezza risposte fornite	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%

Fattore di Qualità		Parametri	Standard Obiettivo 2026	Standard Obiettivo 2025	Standard Qualità 2025
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla professionalità e competenza del personale del laboratori	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla gentilezza e cordialità del personale del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Informazione	Accessibilità alle informazioni (sito web)	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno del laboratorio	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Disponibilità informazioni sull'accesso alle prestazioni	% soddisfatti	> 90 %	> 90 %	100%
Tutela e ascolto	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale	Telefonica, scritta, verbale	Nessun reclamo
Tutela e ascolto	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Nessun reclamo

5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di laboratorio e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Laboratorio ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Audit Interni.

5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti.

Il Laboratorio ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed suggerimenti degli utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta all'ingresso.

5.1. Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami possono essere inoltrati al Laboratorio C.C.B.S S.r.l., mediante compilazione dell'apposito modulo "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti presso l'accettazione del Laboratorio.

Tale Modulo dovrà essere notificato al Laboratorio C.C.B.S S.r.l.,- Accettazione mediante:

- Consegna a mano, **anche in forma anonima, nella apposita cassetta presso l'accettazione del laboratorio;**
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

5.1.1. Risposta ai reclami

Il Laboratorio C.C.B.S S.r.l., si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

6. SEZIONE 6 - ALLEGATI

- ALLEGATO 1 - ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI LABORATORIO FORNITE DALLA STRUTTURA

ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI
LABORATORIO FORNITE DALLA
STRUTTURA

ANALISI	METODICA	ANALISI	METODICA
MONOTEST	CARD TEST	PROTEINURIA	COLORIMETRICA
RPR (VDRL)	AGGLUTINAZIONE	TRIGLICERIDI	COLORIMETRICA
TPHA	AGGLUTINAZIONE	UREA	COLORIMETRICA
WAAKER ROSE	AGGLUTINAZIONE	URICURIA 24 H	COLORIMETRICA
CLAMIDIA Ag	CARD IMMUNOENZIMATICO	EMOGLOBINA GLICOSILATA	TEST DI AFFINITA' AL BORONATO
HCV	EIA + MEIA	ANA SCREENING	ELISA
PREGNANCY ONE STEP (test gravid.)	CARD TEST	ENA SCREENING	ELISA
SANGUE OCCULTO (FECI)	CARD TEST	ds DNA-G	ELISA
RICERCA CANNABINOIDI (THC)	CARD TEST	ANTI-GLIADINA (AGA) IgG	ELISA
RICERCA COCAINA	CARD TEST	ANTI-GLIADINA (AGA) IgM	ELISA
RICERCA OPIACEI	CARD TEST	CARDIOLIPINA IgM	ELISA
RICERCA MDMA (EXSTASY)	CARD TEST	H. PYLORI Ab IgG	ELISA
RICERCA ANFETAMINE	CARD TEST	TRANSGLUTAMINASI IgA	ELISA
RICERCA METANFETAMINE	CARD TEST	AST/GOT	ENZIMATICA
RICERCA METADONE	CARD TEST	POTASSIO K	FOTOMETRICA
RICERCA BUPRENORFINA	CARD TEST	POTASSIO URINARIO	FOTOMETRICA
RICERCA BENZODIAZEPINA	CARD TEST	SODIO Na	FOTOMETRICA
ALFAFETOPROTEINA (AFP)	IMMUNOLOGIA 2	SODIO URINARIO	FOTOMETRICA
ANTI HBC (CORE)	EIA + MEIA	ANTITROMBINA III	TURBIDIMETRICA
ANTI HBE	EIA + MEIA	TRANSFERRINA	TURBIDIMETRICA
ANTI HBS/AUSAB	EIA + MEIA	PTH	IMMUNOLOGIA 2
CA 125	IMMUNOLOGIA 2	B12	MEIA/IMMUNOLOGIA 2
CA 15.3	IMMUNOLOGIA 2	BETA/HCG PLASMATICO - gravidanza-	MEIA/IMMUNOLOGIA 2
CA-19/9 (GICA)	IMMUNOLOGIA 2	BETA/HCG URINARIO - gravidanza-	MEIA/IMMUNOLOGIA 2
CEA	IMMUNOLOGIA 2	Ab TIREOGLOBULINA (TAB)	IMMUNOENZIMATICA
CITO-G	ELISA	Ab TPO	IMMUNOENZIMATICA
CITO-M	ELISA	CORTISOLO	IMMUNOLOGIA 2
EA-G	ELISA	DHEA-s	IMMUNOENZIMATICA
EBNA-G	ELISA	ESTRADIOLO	IMMUNOLOGIA 2
FSH	IMMUNOLOGIA 2	Ige Specifiche(RAST)	IMMUNOENZIMATICA
FT3	IMMUNOENZIMATICA	LH	IMMUNOLOGIA 2

ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI
LABORATORIO FORNITE DALLA
STRUTTURA

ANALISI	METODICA	ANALISI	METODICA
FT4	IMMUNOENZIMATICA	PROGESTERONE	IMMUNOLOGIA 2
HAVAB	MEIA	PROLATTINA	IMMUNOLOGIA 2
HAVAB-M	MEIA	TESTOSTERONE	IMMUNOLOGIA 2
HBE	EIA + MEIA	TESTOSTERONE LIBERO (FREE)	IMMUNOENZIMATICA
HBSAg	EIA + MEIA	$\Delta 4$ ANDROST.	RIA
HCG	IMMUNOLOGIA 2	ASLO/TAS	TURBIDIMETRICA
HERPES I,II IgM	COMPETIZIONE	C3	TURBIDIMETRICA
HERPES I IgG	COMPETIZIONE	C4	TURBIDIMETRICA
HERPES II IgG	COMPETIZIONE	FATTORE REUMATOIDE	TURBIDIMETRICA
HIV 1/2	MEIA	IGA	TURBIDIMETRICA
IGE TOTALI	IMMUNOLOGIA 2	IGG	TURBIDIMETRICA
PSA	IMMUNOLOGIA 2	IGM	TURBIDIMETRICA
PSA LIBERO	IMMUNOLOGIA 2	MICROALBUMINURIA 24 H	TURBIDIMETRICA
RUBEO-G	ELISA	MICROALBUMINURIA ESTEMPORANEA	TURBIDIMETRICA
RUBEO-M	ELISA	PCR	TURBIDIMETRICA
T4 LIBERO	IMMUNOLOGIA 2	TRANSFERRINA INSATURA	TURBIDIMETRICA
TOXO-G	ELISA	RETICOLOCITI	CONTA MICROSCOPICA
TOXO-M	ELISA	EMOCROMO STRUMENTALE	ANALIZZ. AUTOMATICO
TSH	IMMUNOENZIMATICA	EMOCROMO FORMULA MICROSCOPICA	CONTA MICROSCOPICA
VCA-G	ELISA	PARASSITOLOGICO FECI	MICROSCOPICA
VCA-M	ELISA	CHIMICO-FISICO FECI	MICROSCOPICA
FOLATI	IMMUNOLOGIA 2	YES	SEDIMENTAZIONE
INSULINA	IMMUNOLOGIA 2	ESAME URINE	ANALIZZ. SEMIAUTOMATICO
FERRITINA	IMMUNOLOGIA 2	FORESI SIEROPROTEINE	ELETTROFORESI
ALP (FOSFATASI ALCALINA)	CINETICA	COPROCOLTURA	COLTURALE
ALT/GPT	CINETICA	COPROCOLTURA PER GERMI COMUNI	COLTURALE
CREATININA	CINETICA	SPERMIOCOLTURA	COLTURALE
G6PDH	CINETICA	TAMPONE AURICOLARE DESTRO	COLTURALE
GOT (AST)-L	CINETICA	TAMPONE AURICOLARE SINISTRO	COLTURALE

ELENCO DELLE PRESTAZIONI DI
LABORATORIO FORNITE DALLA
STRUTTURA

ANALISI	METODICA	ANALISI	METODICA
GPT (ALT)-L	CINETICA	TAMPONE CAVITA' ORO FARINGEO	COLTURALE
FIBRINOGENO	COAGULAZIONE	TAMPONE CUTANEO	COLTURALE
PT	COAGULAZIONE	TAMPONE FARINGEO	COLTURALE
PTT	COAGULAZIONE	TAMPONE GENGIVALE	COLTURALE
ACIDO URICO	COLORIMETRICA	TAMPONE LINGUALE	COLTURALE
ALBUMINA	COLORIMETRICA	TAMPONE LIQUIDO SINOVIALE	COLTURALE
ALBUMINURIA	COLORIMETRICA	TAMPONE NASALE	COLTURALE
AMILASI	COLORIMETRICA	TAMPONE OCULARE DESTRO	COLTURALE
AMILASI URINARIA 24 h	COLORIMETRICA	TAMPONE OCULARE SINISTRO	COLTURALE
AZOTEMIA (UREA)	COLORIMETRICA	TAMPONE RETTALE	COLTURALE
AZOTURIA 24h	COLORIMETRICA	TAMPONE SALIVARE	COLTURALE
BILIRUBINA DIRETTA	COLORIMETRICA	TAMPONE TONSILLARE	COLTURALE
BILIRUBINA INDIRETTA	COLORIMETRICA	TAMPONE URETRALE	COLTURALE
BILIRUBINA TOTALE	COLORIMETRICA	TAMPONE VAGINALE	COLTURALE
COLESTEROLO	COLORIMETRICA	TAMPONE VAGINO-RETTALE	COLTURALE
COLESTEROLO HDL (diretto)	COLORIMETRICA	TAMPONE VULVARE	COLTURALE
FERRO FERENE	COLORIMETRICA	URINOCOLTURA	COLTURALE
FOSFORO INORGANICO	COLORIMETRICA		
GGT	COLORIMETRICA		
GLICOSURIA	COLORIMETRICA		
GLUCOSIO	COLORIMETRICA		
LDH	COLORIMETRICA		
LIPASI	CINETICA		
MAGNESIO	COLORIMETRICA		
MAGNESIO URINARIO	COLORIMETRICA		
PROTEINE TOTALI	COLORIMETRICA		

