



CARTA DEI SERVIZI

ANALISI SAMMARTINI S.r.l.

Viale Chiavellati, 6 – 06034 Fogligno (PG)

Tel. 0742 355249 – Fax 0742 355240

E-mail: laboratorio@analysisammartini.it

C.F./P.IVA 02600410548

Sommario

1. PREMESSA	3
1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI	3
1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASSISTENZA SANITARIA	3
1.2.1 Eguaglianza ed imparzialità.....	3
1.2.2 Continuità.....	3
1.2.3 Diritto di scelta.....	4
1.2.4 Trasparenza e partecipazione.....	4
1.2.5 Efficienza ed efficacia.....	4
2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO	4
2.1 Organigramma.....	5
2.2 Personale del Laboratorio.....	6
3. TEMPI E COSTI DEL SERVIZIO DI ANALISI	6
3.1 Modalità di accesso al servizio.....	6
3.2 Consegna dei referti.....	7
3.3 Tempi medi di refertazione.....	7
3.3 Analisi eseguite in "Service".....	7
3.4 Esecuzione dei prelievi.....	8
3.5 Prelievi domiciliari.....	8
3.6 Documenti necessari per l'esecuzione delle analisi.....	8
4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	9
4.1 Diritti degli Utenti.....	9
4.2 Doveri degli Utenti.....	11
5. INFORMAZIONI SULL'UTENZA	12
5.1 Trattamento Dati.....	12
5.2 Gestione reclami dell'utenza.....	16
5.3 Risarcimento danni.....	17
6. INDAGINI DIAGNOSTICHE SVOLTE	17
7. Consulenze Specialistiche	18
8. POLITICA DELLA QUALITÀ	18
9. ESAMI DI LABORATORIO IMMUNOCAP PER L'ALLERGIA	19
9.1 Dosaggi ImmunoCAP per l'allergia e l'asma.....	19
9.2 Che cosa aggiunge l'allergologia molecolare.....	20
Allegato 1 - Modulo per inoltro comunicazioni e/o reclami.....	21

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di ANALISI SAMMARTINI S.r.l. è stata redatta al fine di descrivere gli impegni assunti dal nostro Laboratorio nei confronti dell'Utente, allo scopo di garantire gli standard di Qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso.

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva Presidente del 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;
- Legge Regionale 20/01/98, n°3 – Ordinamento del Sistema Sanitario Regionale;
- Deliberazione della Giunta Regionale del 25/07/01, n°880;
- Regolamento regionale del 31/07/02, n°3;
- Deliberazione della Giunta Regionale del 07/05/03, n°570.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ASSISTENZA SANITARIA

ANALISI SAMMARTINI S.r.l., nell'eseguire il servizio di propria competenza, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

1.2.1 Eguaglianza ed imparzialità

Garantire l'accesso al servizio a tutti i cittadini, senza alcuna distinzione per nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. si impegna a promuovere iniziative per rendere più agevole l'accesso ai servizi ad anziani e disabili.

1.2.2 Continuità

Garantire un servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso, senza interruzioni, salvo essere queste dovute a causa di forza maggiore, indipendenti dalla volontà del laboratorio. In ogni caso, verrà fatto tutto quanto in nostro potere per ridurre il disagio al cliente. Si provvederà, inoltre, a garantire la tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario o di eventuali servizi alternativi e/o sostitutivi.

1.2.3 Diritto di scelta

Assicurare, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta del paziente riferito tanto all'individuazione del soggetto erogatore, quanto del medico.

1.2.4 Trasparenza e partecipazione

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico che ha il compito di raccogliere e valutare segnalazioni, proposte, suggerimenti e reclami provenienti dai singoli utenti, nonché gestire i rapporti con le Associazioni dei consumatori o altre forme di rappresentanza organizzata. ANALISI SAMMARTINI S.r.l. si impegna ad effettuare periodicamente un rilevamento della soddisfazione della clientela ed a tenere conto di quanto emerso negli aggiornamenti annuali previsti per la presente Carta dei Servizi.

1.2.5 Efficienza ed efficacia

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta dei Servizi ed a raggiungere gli obiettivi in essa indicati. Al fine di fare propri ed applicare a pieno i principi del miglioramento continuo nell'erogazione del servizio, la ANALISI SAMMARTINI S.r.l. ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'organizzazione ha conseguito:

- l'Autorizzazione Regionale "All'esercizio dell'attività di Analisi Tossicologiche Forensi con finalità di Screening di 1° Livello" (Determinazione Dirigenziale n. 10039 del 29/12/2011).
- Accreditamento Istituzionale D.D. 12240 del 21/11/2017
- l'Autorizzazione per le attività di Citologia ed Istologia D.D. 970 del 27/02/2015
- Autorizzazione Regionale Laboratorio Veterinario D.D. 5955 del 28/06/2006

2. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. è stato costituito mettendo a disposizione una pluriennale esperienza nel settore delle analisi che ha permesso di acquisire una posizione competitiva e di raggiungere l'odierna dimensione tecnico-produttiva.

La sede della Società si trova a Foligno in Viale Chiavellati, n°6. La struttura è facilmente raggiungibile con qualsiasi mezzo pubblico e/o privato e si trova in una zona centrale della città di Foligno (PG).

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. opera sulla base di autorizzazione all'esercizio delle attività, avvenuta con disposizione del Presidente pro-tempore dell'Unità Locale per i Servizi Sanitari e Socio-assistenziali della Valle Umbra Sud di prot. 619 del 14 gennaio 1987, volturata con atto di determinazione Dirigenziale n°6452 del 17 luglio 2002 per l'esercizio presso l'attuale sede.

Nella sede sono ubicati gli Uffici Amministrativi ed i laboratori.

L'azienda svolge la propria attività direttamente attraverso una rete di rapporti consolidati che permettono l'effettuazione del servizio sempre con un alto standard qualitativo.

L'azienda è occupata da diversi dipendenti suddivisi tra:

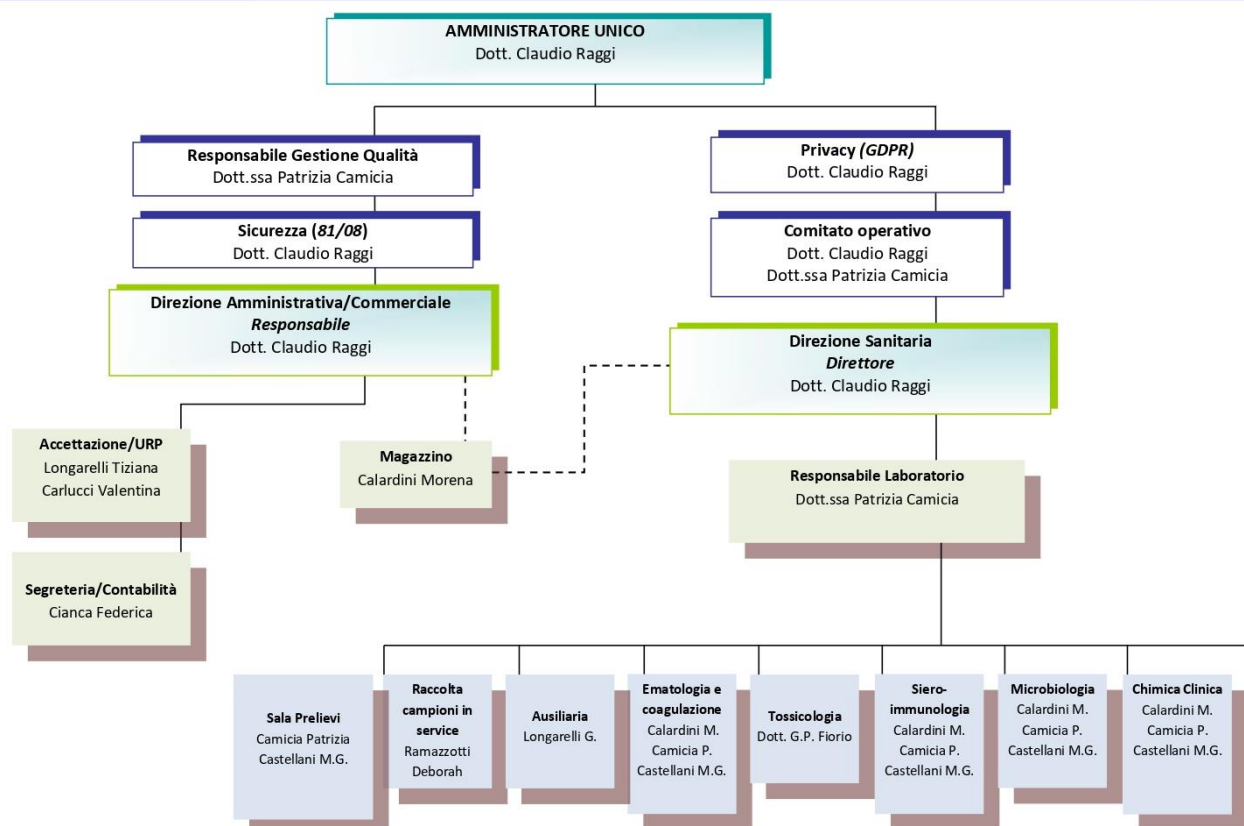
- Personale Amministrativo;
- Personale Tecnico-Sanitario.

Le attività che rientrano nello Statuto della Società e che sono oggetto di certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, si identificano nei seguenti servizi:

- Analisi chimico-cliniche;
- Analisi tossicologiche;
- Analisi allergologiche;
- Analisi citologiche;
- Analisi microbiologiche;
- Analisi veterinarie.

2.1 Organigramma

ORGANIGRAMMA



Dott. Claudio Raggi
(Amministratore Unico)

2.2 Personale del Laboratorio

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. annovera nella sua compagine le seguenti risorse:

- **Personale Amministrativo**, suddiviso secondo la seguente distinzione:
 - Amministratore Unico;
 - Responsabile Gestione Qualità;
 - **Responsabile della Sicurezza**;
 - **Responsabile Privacy**;
 - Responsabile Amministrativo/Commerciale;
 - Addetto/a accettazione/URP;
 - Addetto/a Segreteria/Contabilità;
- **Personale Sanitario**, suddiviso secondo la seguente distinzione:
 - Direttore Sanitario;
 - Responsabile di laboratorio;
 - Tecnici di Laboratorio;
 - Addetto/a prelievi;
- **Personale Ausiliario**, suddiviso secondo la seguente distinzione:
 - Addetto alla Sanificazione;
 - Addetto al Servizio di Raccolta di Campioni per Attività in “Service”;
 - **Autista**.

3. TEMPI E COSTI DEL SERVIZIO DI ANALISI

3.1 Modalità di accesso al servizio

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 07:30 alle 18:30 e dalle 15:30 alle 18:30 ed il Sabato dalle 07:30 alle 13:30, secondo le seguenti modalità:

- **Accesso alla prestazione:** il paziente può presentarsi in struttura con la richiesta del proprio medico di base, con la richiesta di uno specialista o richiedere degli esami verbalmente. In ogni caso, per accedere alla prestazione, non occorre nessuna prenotazione;
- **Prelievi:** dal Lunedì al Sabato dalle 07:30 alle 12:00 e dal Lunedì al Venerdì dalle 15:30 alle 17:30;
- **Attestazione rilasciata:** all'atto dell'accettazione, al paziente viene rilasciato un foglio con i suoi dati anagrafici, il numero di accettazione, l'importo da pagare, la data di ritiro del referto, la delega per il ritiro del referto tramite diversa persona, le credenziali per accedere al portale per visualizzare il referto online.

3.2 Consegna dei referti

- *Il ritiro dei referti avviene:*
 - Attraverso il servizio di refertazione on-line, **tramite il link <https://sammartini.referti-online.eu/>, inserendo user e password indicate sulla distinta consegnata in fase di accettazione;**
 - Recandosi personalmente presso la struttura:
 - dal Lunedì al Venerdì:
 - dalle 12:30 alle 13:30
 - dalle 17:30 alle 18:30
 - Sabato:
 - dalle 12:30 alle 13:30
- *Documentazione da presentare:*

Il referto viene consegnato al diretto interessato o a persona da lui delegata solo dietro presentazione della distinta rilasciata all'atto dell'accettazione.
- *Informazioni sui dati analitici:*

Eventuali spiegazioni sui risultati analitici potranno essere date esclusivamente dal Direttore Sanitario, che riceverà il paziente in privato.

3.3 Tempi medi di refertazione

Normalmente la consegna del referto avviene entro le 24-48 ore.

Alcuni esami particolari necessitano di tempi di refertazione più lunghi.

La data in cui il referto è pronto e può essere ritirato viene indicata sulla distinta rilasciata all'atto dell'accettazione. Nonostante questo, i tempi di refertazione vengono anche comunicati direttamente all'interessato al momento dell'accettazione.

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. provvede ad anticipare i risultati via PEC solo in situazioni di effettiva necessità, e sotto sua richiesta o autorizzazione scritta.

3.3 Analisi eseguite in “Service”

Al fine di venire incontro alle esigenze degli utenti e per cercare di ridurre i disagi legati allo spostamento sul territorio, l'organizzazione ha stipulato degli accordi di collaborazione con altri laboratori di analisi, in modo da poter assicurare ai propri utenti anche l'esecuzione di quelle analisi particolari per le quali il Laboratorio non dispone dei macchinari necessari.

Conformemente a quanto stabilito dalla legislazione vigente, il numero di esami effettuati in “Service” non è superiore al 10% del totale delle analisi svolte da ANALISI SAMMARTINI S.r.l.

I centri che eseguono le analisi in “Service” sono individuati dall'organizzazione secondo stringenti criteri qualitativi; la correttezza dei risultati da loro forniti viene verificata dal laboratorio.

3.4 Esecuzione dei prelievi

~~I prelievi vengono eseguiti dal Lunedì al Sabato dalle 07:30 alle 12:00 e dal Lunedì al Venerdì dalle 15:30 alle 17:30~~

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. assicura che i prelievi siano effettuati da personale competente e preparato in possesso dei requisiti richiesti dalla legislazione vigente.

Il tempo medio di esecuzione di un prelievo è di circa 4 minuti.

È necessario prenotarsi per i prelievi di sangue che verranno inviati in service al laboratorio GENOMA, dal lunedì al giovedì dalle 7.30 alle 10.30 e dal lunedì al mercoledì dalle 15.30 alle 17.30.

3.5 Prelievi domiciliari

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. effettua su richiesta prelievi a domicilio, laddove vi sia l'impossibilità del paziente a recarsi presso il laboratorio.

In tal caso è necessario che il paziente contatti la struttura almeno 12 ore prima dell'orario previsto per il prelievo.

È possibile contattare la struttura:

- **Telefonicamente al numero 0742-355249;**
- **Via mail all'indirizzo laboratorio@analysisammartini.it;**
- **Tramite messaggio whatsapp al numero 345 217 5963.**

La Direzione non assicura di riuscire ad organizzare il servizio in un tempo inferiore alle 12 ore.

Il servizio di prelievo domiciliare ha un costo aggiuntivo.

3.6 Documenti necessari per l'esecuzione delle analisi

Per facilitare le operazioni di accettazione, di esecuzione delle analisi e successiva consegna del referto è necessario che gli utenti si presentino in laboratorio muniti di:

per l'accettazione

- Documento di identità in corso di validità e tessera sanitaria;
- Eventuale prescrizione medica delle analisi richieste;

per il ritiro

- Distinta emessa durante l'accettazione;
- Delega a terzi per il ritiro dei referti.
- Documento di identità in corso di validità.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1 Diritti degli Utenti

La Carta Europea dei DIRITTI DEL MALATO, nata nel 2002, attraverso la collaborazione tra varie organizzazioni presenti in vari Paesi dell'Unione Europea, definisce 14 diritti del paziente che devono essere garantiti ad ogni singolo individuo.

Essi sono:

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. si impegna costantemente per far sì che ogni paziente si possa sentire tutelato circa questi diritti.

Inoltre gli utenti del servizio di analisi hanno diritto a:

- Essere assistiti con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- Essere individuati con un numero identificativo a tutela della Privacy, anziché con nome e cognome o con il nome della propria patologia;
- Essere interpellati con la particella pronominale "Lei";
- Ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposti a terapie od interventi;
- Essere informati sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- I dati relativi alle proprie analisi ed ogni altra circostanza che li riguardi, rimangano segreti;
- Tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere e rispetto degli orari in essere;
- Acquisire, anche tramite un servizio di informazioni informatico idoneo in termini di tutela della Privacy, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;

- Un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- Inoltrare reclami, esprimere giudizi e proporre suggerimenti;

4.2 Doveri degli Utenti

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte del laboratorio.

Gli utenti del servizio di analisi hanno il dovere di:

- Avere un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con il personale del laboratorio;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- Non fumare nei locali soggetti al divieto;
- Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbi agli altri clienti; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo;
- Non sporcare, né arrecare danni di qualsiasi tipo o natura ai locali del laboratorio;
- Agevolare l'accesso e cedere il posto a sedere alle persone con limitate capacità motorie ed ai portatori di handicap;
- Rivolgersi al personale di laboratorio in ogni caso di pericolo e seguirne le istruzioni.

5. INFORMAZIONI SULL'UTENZA

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. assicura agli utenti, attraverso tutte le forme possibili, informazioni dettagliate circa le modalità di erogazione del servizio di analisi.

Al fine di assicurare la piena disponibilità per tutte le esigenze informative dell'utenza, è stato istituito presso la sede del laboratorio un apposito Ufficio Relazioni con il Pubblico, contattabile telefonicamente al numero:

0742/355249

attivo nei giorni martedì, giovedì e sabato

09:30/11:30

Sul territorio viene assicurata l'informazione attraverso la diffusione della presente Carta dei Servizi. L'orario generale è affisso all'esterno dei locali del laboratorio.

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. permette all'utente la riconoscibilità del proprio personale per mezzo di cartellini di riconoscimento dove è presente nominativo e mansione di ciascun dipendente avente contatto diretto con l'utenza.

Tutto il personale è tenuto alla massima cortesia e cordialità con l'utenza e con chiunque abbia a chiedere informazioni o a lamentarsi.

5.1 Trattamento Dati

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. ritiene proprio preciso dovere garantire la Privacy dei propri Utenti.

Il comportamento del personale, le procedure interne, l'amministrazione dei rapporti con l'esterno, sono sempre improntati alla più assoluta riservatezza.

Alla luce delle normative sulla tutela della Privacy, si invitano i Signori Utenti a prendere visione dell'informativa sotto riportata.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

(Ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento UE 2016/679)

a) DATI TRATTATI

- Dati forniti dall'Utente (generalità, estremi di un documento d'identità, generalità di un convivente o di un congiunto, particolari richieste per soddisfare esigenze speciali dell'interessato o di un suo congiunto);
- Dati anamnestici forniti dall'Utente necessari ad effettuare gli esami richiesti;
- Dati anagrafici, sanitari, numero di iscrizione al S.S.N., codice fiscale, dati provenienti dalla A.S.L. e/o dal C.U.P.;
- Dati contenuti nella prescrizione-proposta;
- Dati relativi ad eventuali altri servizi richiesti o utilizzati;
- Dati che si originano dalla permanenza nelle nostre strutture (esigenze particolari dell'Utente, richieste e prenotazioni inoltrate all'accettazione, ecc.), che vengono conservati solo per il tempo necessario a garantire il miglior servizio;
- Dati relativi al medico/Ente sanitario pubblico o privato che ha richiesto la prestazione.

b) FINALITÀ DEI TRATTAMENTI

I trattamenti che saranno effettuati hanno le seguenti finalità:

- Svolgere il Servizio Sanitario o dall'interessato o da terzi per conto dell'interessato stesso, per la tutela della sua salute; in particolare, alcuni dati relativi all'anamnesi sono necessari per formulare una corretta diagnosi e a garantire la necessaria sicurezza nello svolgimento di alcuni esami;
- Supportare il S.S.N., secondo le istruzioni ricevute dagli Enti Pubblici competenti, nel perseguimento delle finalità di rilevante interesse pubblico, di cui all'art. 85 comma 1 lettere a,b,d,g;
- Adempiere agli obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari;
 - 2) Adempiere agli obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale;
 - 3) Offrire all'utente servizi attenti e qualificati; in particolare, il recapito telefonico eventualmente fornito dall'Utente potrà essere utilizzato per comunicazioni inerenti la programmazione delle prestazioni richieste o la disponibilità dei risultati;
 - 4) Finalità connesse all'attività di public relations, informazione e rilevazione del grado di soddisfazione della clientela; in particolare, i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica forniti, potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale informativo. Resta inteso che l'Utente ha facoltà di opporsi in ogni momento al suddetto trattamento.

c) MODALITÀ DEI TRATTAMENTI

Il trattamento potrà essere effettuato sia con modalità non automatizzate che informatizzate. In relazione alle sopra menzionate finalità, i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei e/o informatici e/o telematici, scelti secondo criteri di funzionalità, sicurezza, efficacia e rapidità nella continua ricerca del miglior standard di servizio e tutela per l'Utente, sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte. I dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale sono trattati in modo tale da consentire l'identificazione dell'interessato solo da parte del personale autorizzato e nei casi in cui è necessario, in relazione alle finalità precedentemente esposte.

d) DA CHI POSSONO ESSERE TRATTATI I DATI

Per le specifiche finalità, i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili: personale addetto all'accettazione, personale medico/paramedico coinvolto nell'esecuzione delle prestazioni richieste dall'Utente, addetti alla gestione amministrativa e agli adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, ecc., personale addetto alla manutenzione dei sistemi informatici che ha il compito di garantire la funzionalità dei sistemi, la sicurezza dei dati e le operazioni di backup. Ovviamente, i dati relativi all'esito degli esami potranno essere trattati solamente da personale specificatamente incaricato ed autorizzato alla gestione, nonché dal medico designato.

e) A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI I DATI

I dati personali relativi agli Utenti potranno essere comunicati:

- alla struttura sanitaria pubblica o privata che ha richiesto la prestazione;
- alla A.S.L. Competente in adempimento a disposizioni di legge o regolamenti o delibere della Regione Umbria attinenti al S.S.N.;
- a strutture sanitarie esterne e/o professionisti esercenti professioni sanitarie che collaborano con il Centro per l'erogazione delle prestazioni richieste;
- alle Società di assicurazione, Casse mutue, Fondi Aziendali indicati dall'interessato all'atto dell'accettazione;
- limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale, a società di elaborazioni dati e banche, istituti di credito, società di emissione carte di credito, per le attività strettamente connesse all'esecuzione ed alla gestione amministrativa del contratto;
- con l'autorizzazione dell'Utente, a chi avesse necessità di rintracciarLo dall'esterno, ad esempio telefonicamente, durante la sua permanenza all'interno della struttura.

Naturalmente, tutte le comunicazioni sopra descritte saranno limitate ai soli dati necessari all'Ente/Ufficio destinatario (che resterà autonomo Titolare di tutti i trattamenti conseguenti) per l'espletamento dei propri compiti e/o per il raggiungimento dei fini connessi alla comunicazione stessa.

Il trattamento dei dati in questione potrà consistere anche in una loro comunicazione all'estero, sia all'interno che all'esterno dell'Unione Europea verso il Paese di provenienza dell'Utente, previa autorizzazione (ove prevista) e limitatamente ai dati strettamente necessari, in relazione a specifiche richieste dell'Utente stesso.

f) DA CHI POSSONO ESSERE RITIRATI GLI ESAMI

Per disposizione di legge, i referti diagnostici, inseriti in busta chiusa, possono essere ritirati solamente dall'interessato o da persona da questa delegata

g) REFERTAZIONE ONLINE

Oltre ai tradizionali metodi di consegna del referto, il nostro Laboratorio ha attivato un servizio di refertazione online, con procedure sicure e protette che consente ai pazienti che ne facciano richiesta, di consultare telematicamente gli esami eseguiti e di ottenere i relativi referti; mediante l'utilizzo di codice identificativo (user ID) e parola chiave (password) univoci che verranno forniti dal personale dell'accettazione, il paziente potrà quindi accedere alla sezione dedicata nel sito del nostro Laboratorio per visualizzare i suoi esami. Il paziente avrà inoltre la facoltà di prestare il suo consenso per permettere la consultazione dei suoi esami al suo medico curante, al pediatra di libera scelta e/o al medico specialista. Invitiamo il paziente a prestare la massima attenzione nella custodia del codice identificativo e della parola chiave forniti, al fine di evitare accessi non autorizzati ai Suoi dati personali, per i quali il Laboratorio non potrà essere ritenuto responsabile. Tale servizio è del tutto facoltativo e potrà essere attivato solo previo esplicito e specifico consenso scritto; è improntato al massimo rispetto della sicurezza e riservatezza dei dati personali del paziente, in ossequio alle Linee Guida in tema di referti online emanate dal Garante per la Protezione dei Dati Personali nel 2009 e nel rispetto (per analogia) del DPCM 8/8/2013.

h) QUANDO È OBBLIGATORIO COMUNICARE I PROPRI DATI

La comunicazione dei propri dati è:

- obbligatoria per quanto necessario ai trattamenti effettuati per le finalità di cui alle lettere a), b), c) d) del precedente punto 2 ed il loro eventuale mancato conferimento rende impossibile l'erogazione delle prestazioni richieste (nome, cognome, luogo e data di nascita, indirizzo e codice fiscale, A.S.L. di appartenenza e codice A.S.L., nominativo del medico designato a rendere noto il referto diagnostico);
- ovviamente facoltativa in riferimento alle lettere e), f) del precedente punto 2, per cui viene richiesto uno specifico consenso, in assenza del quale non ci saranno conseguenze, salvo l'impossibilità di servire al meglio l'Utente (recapiti telefonici, indirizzi e-mail, ecc.)

i) ESERCIZIO DEI PROPRI DIRITTI

Per esercitare i propri diritti così come previsto dall'art. 15 GDPR, gli Utenti potranno rivolgersi direttamente al Titolare o al Responsabile nella persona del Direttore Sanitario per tramite dell'accettazione, specificando in entrambi i casi la natura della richiesta. L'interessato potrà:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2 Codice Privacy e art. 3, comma 1, GDPR;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
- ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

Ove applicabili, Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione e di reclamo all'Autorità Garante.

5.2 Gestione reclami dell'utenza

Al fine di avvicinare sempre di più l'operato del LABORATORIO ANALISI SAMMARTINI S.r.l. alle reali esigenze dell'utenza, è stata implementata una procedura per la gestione dei reclami dell'utenza stessa.

Ogni utente, infatti, può presentare al laboratorio comunicazioni, segnalazioni, lamentele, suggerimenti, reclami, secondo le modalità che meglio preferisce.

Ufficio Relazioni con il Pubblico - Laboratorio Analisi Sammartini S.r.l.

Viale Chiavellati, 6 – 06034, Foligno (PG)

Telefono: 0742/355249

Fax: 0742/355240

Cellulare: +39/345 217 5963

e-mail: laboratorio@analysisammartini.it

Al fine di facilitare la compilazione della comunicazione/reclami, l'organizzazione ha predisposto un modulo ~~riportato a successivo paragrafo~~ **in allegato a questo documento.**

L'utilizzo del modulo non è vincolante. Ciascun utente può inoltrare la comunicazione/reclami nella forma che preferisce.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, addetto alla ricezione e gestione dei reclami, si impegna a comunicare all'utente:

- Al momento del ricevimento del reclamo, una risposta scritta interlocutoria in cui vengono specificati il nominativo del Responsabile della verifica interna, i tempi previsti per l'esecuzione della stessa ed i mezzi ulteriori di tutela dell'utente in caso di risposta sfavorevole;
- Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, la definitiva risposta in merito ai fatti contestati e, qualora venisse accertata la fondatezza dei reclami, l'indicazione del termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o sanato il pregiudizio arrecato;
- I motivi di un eventuale superamento dei 30 giorni previsti per la risposta definitiva assieme ad una nuova quantificazione dei tempi di risposta.

Al fine di permettere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di poter svolgere una verifica interna dei fatti oggetto del reclamo dell'utenza nel minor tempo possibile, si invitano gli utenti ad indicare tutti i particolari utili ad identificare le dinamiche e le responsabilità dell'accaduto.

5.3 Risarcimento danni

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. si è premurato di fornire una copertura assicurativa, nei confronti degli utenti del servizio di analisi, nel rispetto dei massimali minimi stabiliti dalla Regione Umbria.

La copertura assicurativa riguarda i danni alla persona ed i danni alle cose derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte a responsabilità o inadempienze del laboratorio.

Nei casi in cui un cittadino dovesse rimanere danneggiato a seguito di una mancanza imputabile ad ANALISI SAMMARTINI S.r.l., questo si impegna a fornire la massima assistenza e tutela.

Il laboratorio non risponde ai danni subiti per furto, sottrazioni, smarrimenti o per danneggiamenti ad opera di altri, avvenuti all'interno del laboratorio stesso.

Al fine di permettere le operazioni di risarcimento danni, il cittadino coinvolto deve contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del LABORATORIO ANALISI SAMMARTINI S.r.l., telefonando al numero 0742/355249, consegnare una richiesta danni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, verificatene la fondatezza, provvederà ad inoltrarla alla compagnia assicurativa interessata.

6. INDAGINI DIAGNOSTICHE SVOLTE

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. esegue una gamma completa di esami di laboratorio nelle seguenti branche:

- Ematologia;
- Coagulazione;
- Chimica Clinica;
- Immunologia;
- Endocrinologia;
- Sierologia infettiva;
- Marcatori tumorali;
- Farmaci – Vitamine – Tossicologia;
- Microbiologia;
- Biologia molecolare;
- Citologia;
- Istologia;
- Allergologia.

L'elenco degli esami effettuati direttamente dal laboratorio e in "Service" è a disposizione degli utenti in accettazione con indicata la massima tariffa richiesta per i solventi in proprio.

7. Consulenze Specialistiche

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. si avvale della collaborazione dei migliori specialisti, per effettuare visite/consulenze in:

<u>Dietologia</u>	- Visite specialistiche
<u>Dermatologia</u>	- Visite Dermatologiche - Mappatura dei nei
<u>Cardiologia</u>	- Elettrocardiogramma - Ecocardiogramma (doppler) - Visite cardiologiche - Holter pressorio cardiaco
<u>Ecografia Generale</u>	- Ecografie generale pediatriche e adulti - Ecocolordoppler - Ecografia seno
<u>Pediatria</u>	- Visite specialistiche
<u>Allergologia</u>	- Visite specialistiche
<u>Pneumologia</u>	- Visite specialistiche

8. POLITICA DELLA QUALITÀ

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. opera con Sistema di Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015, n° **IT89417A**

Tutto il personale sanitario partecipa a corsi di aggiornamento validi ai fini dell'Educazione Continua in Medicina (ECM), secondo quanto previsto dal Ministero della Salute.

ANALISI SAMMARTINI S.r.l. partecipa a programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ) eseguiti presso:

- l'Azienda Ospedaliera Università Careggi con cadenza mensile;
- **Quality System della "Bio Group Medical System con cadenza trimestrale.**

9. ESAMI DI LABORATORIO IMMUNOCAP PER L'ALLERGIA

I Risultati degli esami con valore clinico elevato sono fondamentali per le decisioni cliniche e il successo diagnostico.

Gli esami di laboratorio ImmunoCAP forniscono risultati affidabili che supportano i medici generici come pure gli specialisti nella gestione ottimale dei pazienti.

Questi vengono eseguiti su sistemi Phadia Laboratory System della Thermo Fisher Scientific completamente automatizzati, progettati in modo da offrire i risultati degli esami accurati e riproducibili.

Il nuovo approccio dell'allergologia molecolare porta la diagnostica a un livello superiore quantificando gli anticorpi IgE specifici all'allergene al livello delle molecole di allergene pure.

Da una fonte di allergeni è possibile produrre singole componenti allergeniche. In seguito, la sensibilizzazione a tali componenti viene misurata individualmente: ciò aiuta a individuare a quale componente il paziente è sensibile. Tale informazione fornisce la base per una diagnosi particolareggiata dell'allergia.

Le componenti allergeniche sono proteine che, in base alla somiglianza strutturale, sono raggruppate in diverse famiglie di proteine. Le conseguenze dell'essere sensibilizzati ai membri di tali famiglie dipendono dalle proprietà che hanno in comune; esse sono presenti in quantità diverse nelle fonti e hanno stabilità diverse. Alcune componenti allergeniche sono specifiche, mentre altre sono cross-reattive.

9.1 Dosaggi ImmunoCAP per l'allergia e l'asma

Per rendere la diagnosi quanto più semplice e globale possibile, i dosaggi includono esami che coprono numerose categorie, tra le quali:

- Pollini di erba, graminacee e piante
- Microorganismi
- Acari
- Gatti, cani e altri animali coperti di pelo
- Insetti
- Veleni
- Allergeni alimentari
- ECP – un marcatore cellulare per asma e infiammazioni
- Tryptase – un marcatore per mastociti

9.2 Che cosa aggiunge l'allergologia molecolare

a) Valutare il rischio clinico di una reazione

L'allergologia molecolare permette di trarre conclusioni sul rischio collegato alla sensibilizzazione. La sensibilizzazione alle componenti allergeniche stabili può suscitare reazioni sistemiche, come pure reazioni locali, mentre la sensibilizzazione alle componenti instabili sono collegate principalmente alle reazioni locali.

b) Spiegare i sintomi dovuti alla cross-reattività

I sintomi suscitati da anticorpi cross-reagenti possono essere distinti da quelli provocati da sensibilizzazione genuina, che è importante per la gestione dei pazienti e per fornire consigli adeguati su cosa evitare. Nei casi in cui viene identificata soltanto la sensibilizzazione cross-reattiva, devono essere eseguiti ulteriori esami per scoprire il sensibilizzatore primario.

c) Identificare i pazienti giusti per l'immunoterapia specifica

La sensibilizzazione a componenti allergeniche specifiche è fondamentale per la corretta riuscita dell'immunoterapia specifica. Abbinando pazienti con una sensibilizzazione genuina a un estratto proveniente dalla fonte pertinente viene migliorato l'esito del trattamento.

Talvolta, cercare di scoprire la causa originale delle reazioni allergiche può somigliare alla ricerca di un ago in un pagliaio, quando i sintomi e l'anamnesi non sono coerenti, il paziente è multi sensibilizzato oppure mostra una risposta insoddisfacente al trattamento.

ImmunoCAP della Thermo Fisher Scientific è uno strumento altamente avanzato che permette di rivelare il profilo anticorpale IgE del paziente. Si tratta del risultato di una combinazione tra innovativa tecnologia a biochip e ricerca all'avanguardia nel campo dell'allergologia molecolare.

Questa tecnologia avanzata permette la misurazione degli anticorpi IgE su un pannello fisso di 112 componenti provenienti da 51 fonti di allergeni in un unico passaggio, utilizzando soltanto 30 ul di siero o plasma.

Allegato 1 - Modulo per inoltro comunicazioni e/o reclami

Alla Cortese attenzione dell'
Ufficio Relazioni con il Pubblico
LABORATORIO ANALISI SAMMARTINI S.r.l.
Viale Chiavellati, 6
06034 Foligno (PG)

Oggetto della comunicazione:

_ Reclamo _ Richiesta _ Complimenti

Mittente:

Nome _____

Cognome _____

Via _____

CAP _____

Località _____

Comune _____

Prov. _____

Telefono/Cellulare _____

Descrizione della comunicazione

Ai sensi del GDPR, Regolamento UE 2016/679, autorizzo il trattamento dei dati personali da me trasmessi.

Firma Responsabile Laboratorio _____

In caso di reclamo si prega di indicare nella descrizione ogni particolare che possa essere utile ad identificare con precisione i termini e le circostanze dell'accaduto.

Particolarmente preziosa è l'indicazione di DATA/ORA/LUOGO/PERSONALE EVENTUALMENTE COINVOLTO.

Si ringrazia per la Vostra gentile collaborazione.