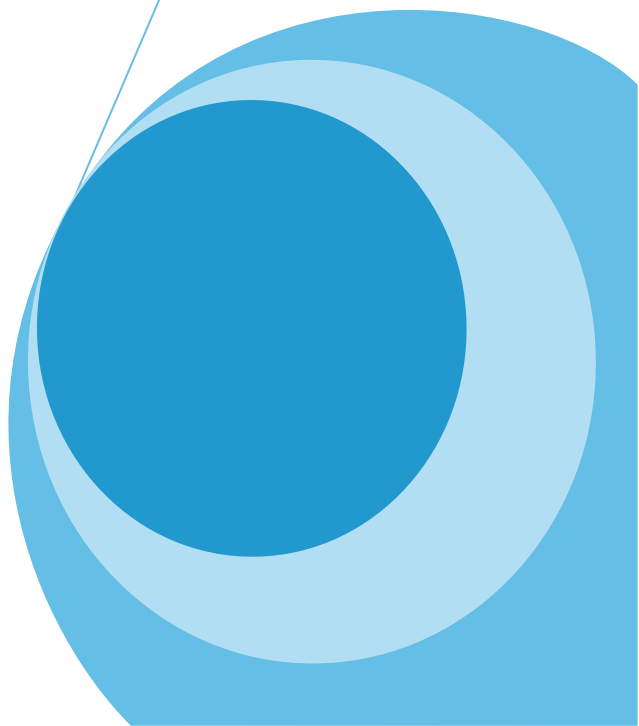




# CARTA DEI SERVIZI

Laboratorio ARS SANA Srl.

Laboratorio Accreditato con il S.S.N.



Gentile Utente,

con la consegna della Carta dei Servizi, il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** intende fornirLe alcune informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, sulla nostra struttura, sugli standard di qualità adottati e sulle forme di tutela a garanzia dei diritti di tutti gli Utenti.

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** si dota della Carta dei servizi come guida all'impegno professionale, per il mantenimento degli standards qualitativi ed il continuo miglioramento dei servizi offerti, nonché come garanzia di informazione e trasparenza verso gli Utenti, ai quali si assicura uguaglianza, imparzialità, continuità e tempestività nell'erogazione del servizio.

Sant'Elpidio a Mare, 31/03/2026

## INDICE

1)	PRESENTAZIONE.....	4
2)	PRINCIPI GENERALI .....	4
3)	POLITICA DELLA QUALITA' .....	5
4)	STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	6
5)	COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA .....	8
6)	ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CONTATTI .....	8
7)	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	8
8)	STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI .....	10
9)	SICUREZZA .....	10
10)	ELENCO DELLE PRESTAZIONI .....	10
11)	CONDIZIONI E MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI .....	11
12)	SEGNALAZIONE DEI CLIENTI, RECLAMI .....	11
13)	SODDISFAZIONE UTENTI .....	11
14)	DIRITTO ALLA PRIVACY .....	11
15)	STANDARD DEL SERVIZIO EROGATO .....	12

## 1. PRESENTAZIONE

Il laboratorio analisi **Ars Sana Srl** opera dal 1978 in S. Elpidio a Mare. Dall'anno 2000 il Laboratorio è sito in Via Celeste 27/A.

Il personale altamente specializzato e la dotazione di apparecchiature tra le più complete e moderni esistenti consentono di effettuare un'ampia gamma di ricerche (circa 900 tipi di esami) dalle più comuni indagini a prestazioni di alta e moderna tecnologia.

Il Laboratorio nel perseguire un percorso di qualità ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 rilasciata dall'Ente Accreditato Rina. L'attestato è visibile all'interno della sala di attesa e nel sito internet.

Il Laboratorio, inoltre, è accreditato con il SSN della Regione Marche, avendo ottenuto l'accreditamento Istituzionale di livello eccellente regionale con Decreto n°28 del 30/01/2024.

## 2. PRINCIPI GENERALI

Il diritto alla salute è un principio universale a cui il Laboratorio si uniforma nella organizzazione della propria attività. Per la redazione della Carta dei servizi si è fatto riferimento alle indicazioni dei "Principi per la erogazione dei servizi pubblici" emanati dal Consiglio dei ministri, allo "Schema generale di riferimento della 'Carta dei servizi pubblici sanitari' " assumendo in particolare i seguenti criteri:

**Eguaglianza.** L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

**Imparzialità.** A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura.

**Continuità.** La struttura garantisce la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi assicurando puntualità ed elevati standard qualitativi.

**Diritto di scelta.** Ogni cittadino, munito della richiesta del Medico Curante, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

**Efficienza ed efficacia.** L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

**Partecipazione.** I Cittadini e le loro organizzazioni devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.

**Rispetto.** Il paziente è il fulcro del nostro agire: ascoltiamo ed assistiamo l'utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità, cercando di comprenderne le esigenze e di soddisfarne i bisogni.

**Innovazione.** Operiamo nella consapevolezza che l'innovazione di prodotti e servizi ed il costante miglioramento a livello organizzativo siano necessari per consolidare la leadership di mercato. Siamo costantemente impegnati a promuovere l'innovazione strumentale, la formazione del personale, l'aggiornamento dei sistemi informatici, verificando che tali innovazioni si traducano effettivamente in miglioramenti concreti.

**Rispetto della Privacy.** Ai pazienti vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy. L'Utente, al momento dell'accettazione, prendendo visione dell'Informativa in materia di Privacy, autorizza al trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto a mantenere il segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Laboratorio Ars Sana Srl garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato in seguito alla compilazione di un apposito modulo.

### 3. POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione intende perseguire una moderna Gestione della Qualità, puntando ad un'ottimale organizzazione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione del cliente, e a differenziare le caratteristiche dei propri servizi attraverso una costante ricerca volta al miglioramento di tutti i processi attualmente in uso presso il laboratorio per aumentarne l'efficienza e l'efficacia. L'obiettivo che la direzione si è data è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche della Qualità.

La politica del Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** è riportata nel seguente paragrafo.

*Il laboratorio analisi **Ars Sana Srl**, consapevole dell'importanza dell'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità del servizio reso in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015, ha deciso di impegnarsi per:*

- *individuare e soddisfare i bisogni dei propri clienti/utenti per migliorare la Qualità ad essi fornita;*
- *avviare programmi che consentano di migliorare nel tempo le performance aziendali legate alla Qualità dei propri processi (Piani di Miglioramento Qualità);*
- *garantire l'aggiornamento professionale di tutto il personale, promuovendo la partecipazione a corsi di formazione interni ed esterni al Laboratorio (convegni e congressi ECM e non ECM);*
- *assicurare il rispetto di tutte le normative vigenti e future applicabili al proprio settore inclusa la normativa inerente alla salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08);*
- *incrementare l'attenzione alle problematiche sociali ed ambientali, riferendosi in ogni momento ai principi fondamentali enunciati nella Carta dei servizi, e attuando un corretto piano di utilizzo dei materiali e di smaltimento dei rifiuti;*
- *aumentare lo spettro degli esami di Laboratorio;*
- *garantire il rispetto della privacy secondo quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali;*
- *migliorare la gestione degli ambienti di lavoro con l'ampliamento e l'ammodernamento della Struttura.*

*Il Sistema di Gestione per la Qualità prevede la definizione degli obiettivi per la qualità dei processi a tutti i livelli dell'organizzazione, la misurazione e il monitoraggio del raggiungimento degli stessi mediante un sistema di indicatori, l'analisi dei risultati e la definizione delle opportune azioni di standardizzazione o miglioramento e la verifica dei processi attraverso la pianificazione e lo svolgimento di Audit interni.*

*Nel contesto degli obiettivi strategici vengono di volta in volta, durante i Riesami della Direzione, definiti obiettivi misurabili e confrontabili di medio/breve termine.*

*Gli obiettivi vengono stabiliti tenendo conto:*

1. *della Politica della Qualità;*
2. *del budget disponibile;*
3. *di una stima dei miglioramenti conseguibili;*
4. *di piani di sviluppo e programmi produttivi a breve termine.*

*Gli impegni intrapresi durante il Riesame della Direzione, allo scopo di raggiungere gli obiettivi, sono riportati in relazioni emesse dalla direzione stessa.*

*Oltre agli obiettivi, viene definito il programma di massima, ovvero i responsabili del conseguimento degli obiettivi, la tempistica e le risorse. Nel caso di una modifica ad uno degli obiettivi o nel caso vi sia una variazione negli obiettivi di massima, il Direttore del Laboratorio ha il compito di informare il RQ della modifica avvenuta.*

*Le politiche, gli obiettivi e gli impegni stabiliti dalla Direzione in tema di qualità sono comunicati a tutti i collaboratori e sostenuti con attività di informazione e formazione.*

#### **4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale ed eroga prestazioni di Medicina di Laboratorio offrendo ai propri Utenti una vasta gamma di prestazioni, dei seguenti settori specializzati:

- Chimica clinica e tossicologia
- Ematologia
- Coagulazione
- Immunometria
- Sieroimmunologia
- Virologica
- Microbiologia
- Biologia molecolare
- Urine
- Medicina del Lavoro

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** collabora con il Laboratorio Genoma di Roma per diagnosi prenatale non invasiva.

La struttura è completamente informatizzata e garantisce tempi tecnici di accettazione e refertazione sempre più ridotti, soprattutto, un costante controllo del dato analitico.

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** possiede tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici previsti per un laboratorio di base distribuiti nei seguenti locali/attività:

- Sala di attesa con posti a sedere tali da soddisfare l'utenza;
- Accettazione
- Sala prelievi
- Laboratorio
- Laboratorio di chimica clinica e tossicologia
- Laboratorio di microbiologia
- Laboratorio di biologia molecolare.

Sono previste opportune separazioni in modo da impedire che differenti attività possano produrre effetti dannosi nella gestione del laboratorio. In particolare, il diritto alla privacy è garantito strutturando il laboratorio in modo tale da adibire a differenti funzioni zone completamente indipendenti (ad esempio, sala accettazione, sala prelievi e sala analisi). Ulteriormente, la sezione amministrativa è del tutto separata dalla sezione sanitaria.

Tutti i locali sono dotati di climatizzazione per una resa ottimale della strumentazione ed un maggior comfort per il personale e per gli utenti.

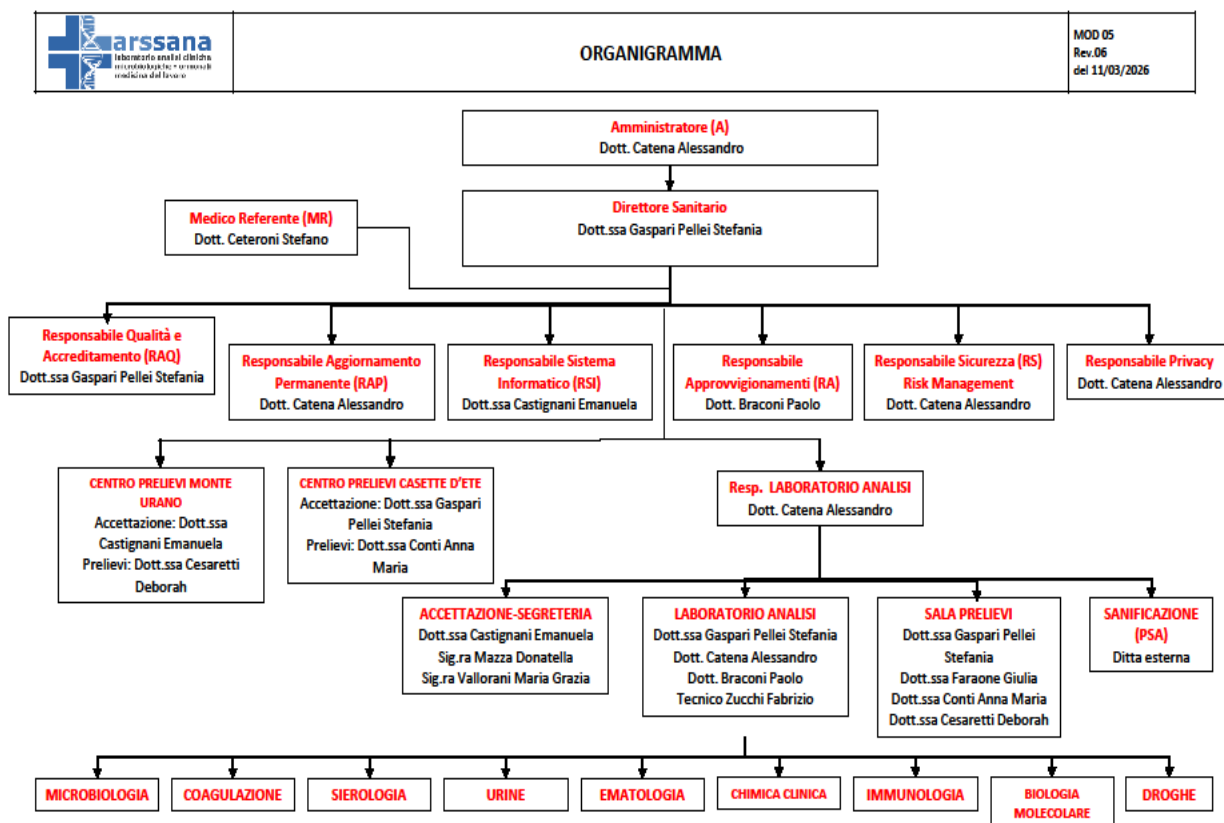
I locali, inoltre, sono privi di barriere architettoniche.

Nei locali del Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** è vietato fumare.

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** ha definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni a ciascuna persona facente parte dell'organico della struttura, improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e per la cura dell'utente.

In considerazione della tipologia e del volume di analisi ed esami svolti all'interno del Laboratorio, la Direzione ha definito la propria pianta organica in funzione delle professionalità richieste e ritenute allo scopo necessarie.

Di seguito si riporta l'organigramma



Le metodologie e le tecniche di laboratorio, che quotidianamente si evolvono, hanno costantemente dato impulso allo sviluppo tecnologico della struttura dotata di strumentazioni di aziende leader nel settore, che garantiscono l'efficienza e la qualità nelle esecuzioni delle prestazioni.

Tutte le analisi vengono eseguite presso il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl**, salvo i casi di alcuni esami che possono essere affidate in service a strutture preventivamente qualificate ed accuratamente valutate.

La strumentazione automatica del Laboratorio è costituita da strumenti che sono in grado di leggere e riconoscere il codice a barre dei contenitori/provette dei campioni, eseguire le analisi in automatico e trasmettere i dati al computer centrale.

La Struttura opera in conformità a quelle che sono le leggi e le disposizioni cogenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro ed è sempre pronta a recepire dal personale e dagli Utenti suggerimenti per migliorare gli ambienti del Laboratorio.

Sono state definite disposizioni interne, istruzioni e procedure che garantiscano l'igiene degli ambienti e la sicurezza degli operatori e degli Utenti.

Sono altresì previsti corsi di formazione per i dipendenti su sicurezza, prevenzione infortuni e sull'impiego di DPI.

Per una più dettagliata conoscenza dell'organizzazione e gestione della sicurezza di rimanda al "Documento di Valutazione dei Rischi" redatto ai sensi del D.Lgs 81/08.

Per salvaguardare l'ambiente i rifiuti speciali vengono smaltiti da una ditta specializzata.

## 5. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Il laboratorio analisi **Ars Sana** è ubicato nel Comune di **Sant'Elpidio a Mare (FM) in Via Celeste 27/A**

Oltre alla sede centrale il Laboratorio gestisce il **Centro Prelievi Casette d'Ete (FM)**, Piazza Mazzini e il **Centro Prelievi Monte Urano (FM)**, Corso Mazzini 45.

## 6. ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CONTATTI

**LA SEGRETERIA** è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le indagini che vengono effettuate, il costo complessivo degli esami, gli orari dei prelievi, i tempi ed i metodi di ritiro dei referti. La segreteria è reperibile telefonicamente al numero 0734 810312 – 0734 810584 e/o telematicamente al seguente recapito [info@arssana.it](mailto:info@arssana.it)

### L'orario di apertura al pubblico:

dalle ore **7.30** alle ore **10.00** e dalle ore **17.00** alle ore **19.00**; sabato dalle ore **7.30** alle ore **10.00** e dalle ore **12.30** alle ore **13.30**.

**I PRELIEVI** si effettuano nei seguenti giorni ed orari:

- **Sede Centrale: via Celeste 27/A Sant'Elpidio a Mare (FM)**  
\_Esami di routine: dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 10:00  
\_Esami urgenti: dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 12:00
- **Centro Prelievi Casette d'Ete (FM), Piazza Mazzini:** martedì, giovedì e sabato dalle 07:30 alle 09:30
- **Centro Prelievi Monte Urano (FM), Corso Mazzini 45:** lunedì, mercoledì e venerdì dalle 07:30 alle 09:00

Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche e del diritto alla riservatezza.

Si segnala che non occorre prenotarsi per i normali prelievi di sangue.

## 7. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### ACCOGLIENZA

All'ingresso del laboratorio è sempre presente del personale identificabile tramite il cartellino di riconoscimento in grado di dare le necessarie informazioni sui servizi.

I servizi sono segnalati ed accessibili; l'attesa avviene in ambienti idonei, dotati di un numero sufficiente di posti a sedere.

Esiste una barriera (nastro a pavimento) che regola le distanze e l'accesso al bancone di accettazione tale da personalizzare ogni singolo caso.

I locali per i prelievi sono strutturati in modo da rispettare la privacy dei singoli utenti.

**ACCETTAZIONE:** la segreteria provvede ad immettere nel computer i dati indispensabili per una sicura identificazione dell'utente e cioè cognome, nome, data e luogo di nascita, indirizzo oltre all'elenco delle prestazioni richieste. A richiesta dell'utente è possibile, per i solventi in proprio, registrarsi con dati di fantasia o sigle convenzionali.

Le attività di accettazione sono curate dal nostro Personale che si occupa di registrare i vostri dati e di accettare i campioni biologici che avete eventualmente raccolto. Ricordate di portare con voi un documento di riconoscimento valido e la Tessera Sanitaria.

Al momento dell'accettazione l'Utente viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679 e s.m.i., circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione dell'autorizzazione. Inoltre viene chiesta l'autorizzazione alla comunicazione dei propri esami al proprio Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta. Infine, per particolari esami come il test HIV, la curva glicemica, il breath test per intolleranza al lattosio/lattulosio/glucosio o per la ricerca dell'*Helicobacter pylori* è richiesta la sottoscrizione di un ulteriore consenso informato.

Per effettuare analisi in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, è indispensabile la richiesta medica, redatta su ricettario regionale del Medico di Medicina Generale o su quello di altro specialista.

Al momento dell'accettazione viene consegnato all'Utente un modulo con le indicazioni per il ritiro ed eventuale delega.

Per garantirvi l'accessibilità ai nostri servizi, vi informiamo che effettuiamo prelievi anche presso il vostro domicilio qualora non siate nelle condizioni di raggiungerci. Inoltre, nei casi di urgenza o necessità di eseguire il prelievo in orario diverso da quello stabilito, è nostro compito attivare un Prelevatore e predisporre le apparecchiature per effettuare nel più breve tempo possibile le indagini richieste.

### **Tariffe**

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** applica le tariffe riportate nel tariffario regionale, per coloro che usufruiscono della convenzione con il SNN, mentre applica le tariffe libero professionali per le prestazioni in regime privato.

Il pagamento degli esami o del ticket, ove previsto, avviene al momento del prelievo (in contanti o mediante carte di debito o credito) e verrà regolarmente fatturato dal Personale dell'amministrazione.

### **Prelievo domiciliare**

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** offre, dal lunedì al venerdì, un servizio di prelievi domiciliari effettuati da personale qualificato. Per prenotare un prelievo a domicilio è possibile telefonare al numero 0734 810312 negli orari di apertura e fissare l'appuntamento per il giorno in cui si desidera fare le analisi, almeno 24 ore prima.

Al momento della prenotazione saranno richiesti nome e cognome del paziente, indirizzo e recapito telefonico. Al momento del prelievo, il prelevatore ritirerà anche eventuali contenitori di campioni biologici.

### **RITIRO DEI REFERTI**

Il referto è disponibile a partire dal giorno scritto sul "documento di accettazione", rilasciato durante l'accettazione. Questo documento è indispensabile per il ritiro del referto, per conoscere la password di

accesso ai portali e per un'eventuale delega. È importante che, nel momento dell'accettazione, il paziente faccia richiesta delle modalità di invio/consegna del referto a lui preferite.

**I REFERTI** possono essere ritirati presso:

- **Sede Centrale: via Celeste 27/A, Sant'Elpidio a Mare (FM)** dal lunedì al sabato dalle 17:30 alle 19:00 e il sabato dalle 12:30 alle 13:30
- **Centro Prelievi Casette d'Ete (FM), Piazza Mazzini:** martedì, giovedì e sabato dalle 07:30 alle 09:30
- **Centro Prelievi Monte Urano (FM), Corso Mazzini 45:** lunedì, mercoledì e venerdì dalle 07:30 alle 09:00

oppure possono essere scaricati dal sito web [info@arssana.it](mailto:info@arssana.it) nell'area pazienti utilizzando le credenziali riportate sul documento di accettazione..

La maggior parte dei referti sono disponibili dalla mattina successiva al prelievo; le urgenze possono essere su richiesta refertate entro poche ore.

È presente una procedura per la trasmissione tempestiva dell'esito in caso di valori/risultati critici sia all'utente che ha richiesto l'esame sia al suo MMG o PLS se ne è stata fornita l'autorizzazione.

I referti vengono conservati per il tempo previsto dalle disposizioni di legge vigenti, copia degli stessi può essere richiesta da parte di chi ha usufruito della prestazione in qualsiasi momento, su semplice richiesta orale e senza alcun costo aggiuntivo.

### **1) STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI**

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** 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 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.

### **2) SICUREZZA**

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.Lgs 81/08.

### **3) ELENCO DELLE PRESTAZIONI**

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** si avvale di strumentazione di ultima generazione nell'ambito dei vari settori della diagnostica di laboratorio.

L'elenco degli esami di laboratorio è riportato nell'Allegato "Guida al laboratorio" della presente Carta dei Servizi.

#### **4) CONDIZIONI E MODALITA' DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI**

Al fine di ottenere risultati certi relativamente agli esami da effettuare, l'Utente o il suo Delegato, viene istruito su alcune regole fondamentali da seguire prima di sottoporsi ai prelievi dei campioni biologici per l'esecuzione degli esami.

Tutte le indicazioni circa la preparazione agli esami sono disponibili presso la segreteria del laboratorio che scaricabili dal nostro sito internet.

#### **5) SEGNALAZIONE DEI CLIENTI, RECLAMI**

Segnalazioni dei clienti e reclami vengono raccolti da un modulo disponibile al banco dell'accettazione e sul sito internet; il personale amministrativo e sanitario è comunque sempre presente durante l'orario di apertura della struttura per informazioni, chiarimenti o lamentele inerenti le prestazioni.

#### **6) SODDISFAZIONE UTENTI**

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl**, al fine di misurare e monitorare le informazioni relative alla percezione degli Utenti su quanto ne abbia soddisfatto i requisiti, si avvale del modulo di Soddisfazione Utente tramite il quale gli stessi possono fornire all'Organizzazione le informazioni relative al grado di gradimento raggiunto relativamente alle caratteristiche critiche individuate.

Il modulo è disponibile nella segreteria e in tutti i punti prelievi.

#### **7) DIRITTO ALLA PRIVACY**

Al momento dell'accettazione il paziente viene invitato a firmare un apposito modulo contenente un estratto dell'informativa esposta in sala attesa riguardante il "Codice in materia di protezione dei dati personali", per il consenso al trattamento dei dati sensibili ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR); nello stesso modulo viene richiesto il consenso al conferimento dei dati personali al Medico curante ed al paziente stesso tramite mezzi elettronici. Ferma la Sua autonomia, il conferimento e la raccolta di tali dati da parte del personale del Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** è obbligatorio in quanto la mancata comunicazione dei dati richiesti potrebbe comportare l'oggettiva impossibilità di espletare le funzioni proprie del laboratorio di analisi ed i conseguenti adempimenti degli obblighi amministrativi, contabili, fiscali e legali. I Suoi dati saranno trattati esclusivamente da personale dipendente e/o collaboratore espressamente autorizzato; in particolare dagli "Incaricati" (es. addetti ai prelievi, tecnici di laboratorio, personale amministrativo) e dai "Responsabili" (es. laboratori analisi che eseguono specifiche analisi in service) del trattamento dei dati personali, per i nominativi dei quali si rimanda al Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

I Suoi dati potranno essere comunicati:

- alle Aziende Sanitarie, per quanto di competenza ed in base alle norme e regolamenti vigenti;
- dietro specifica richiesta, all'Autorità Giudiziaria o ad altri enti destinatari per legge o regolamenti;
- in base a Sua specifica manifestazione di consenso, al medico richiedente;

Il diritto alla privacy all'interno della sala accettazione è tutelato da un nastro a pavimento che regola la distanza e l'accesso al bancone dell'accettazione, l'appello ad entrare nei locali prelievi è completamente anonimo e basato sul numero rilasciato in accettazione; i locali per il prelievo sono strutturati in modo da rispettare la privacy dei singoli pazienti. I dati che vengono forniti, obbligatori per legge, servono sia per rilevare lo stato di salute che per fini amministrativi e sono conservati in archivi protetti. I dati personali idonei a rilevare lo stato di salute sono notificati mediante rilascio di referto in plico chiuso la cui apertura è riservata all'Utente (per i minori a chi ne esercita la patria potestà).

## 8. STANDARD DEL SERVIZIO EROGATO

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** è orientato al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze dei pazienti. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese.

Il Laboratorio si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti
- Esecuzione puntuale del controllo Qualità Interno (CQI)
- Partecipazione a programmi di Verifica esterna della Qualità (VEQ) nazionali ed internazionali

A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree. Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti.

Il laboratorio ha individuato e indicato nella tabella sottostante i seguenti fattori e standard di qualità:

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** è orientato al miglioramento costante dei servizi e delle prestazioni erogate per meglio rispondere alle esigenze degli utenti. In tale prospettiva, ha elaborato standard qualitativi che consentono di monitorare, in maniera continua, i servizi e le prestazioni rese. A tal fine sono stati identificati degli "Indicatori di Qualità" raccolti per macroaree. Per ogni indicatore sono stati individuati degli standard che il Laboratorio Analisi **Ars Sana Srl** si impegna a rispettare; l'eventuale scostamento da tali standard è sottoposto ad un costante monitoraggio mediante l'ausilio di mezzi informatici, nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti. Di seguito la rappresentazione di alcuni indicatori:

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità e Accoglienza	<b>Orari di Apertura (eccetto festivi e periodi di ferie)</b> Prelievi C/O SEDE CENTRALE: dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 10,00 Prelievi urgenti: dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 12:00 SEDE MONTE URANO: LUN,MERC,VEN dalle 7:30 alle 9:00 SEDE DI CASSETTE D'ETE: MAR, GIOV, SAB dalle 7:30 alle 9:30  Ritiro referti C/O SEDE CENTRALE: dal lunedì al venerdì dalle 17,00 alle 19,00 e il sabato dalle 12:30 alle 13:30 SEDE MONTE URANO: LUN.MERC,VEN, DALLE 7:30 alle 9:00 SEDE CASSETTE D'ETE: dalle 7:30 alle 9:30	/	100% rispettato
Accessibilità e Accoglienza	<b>Accoglienza</b> Tempi medi di attesa prenotare la prestazione	min	0 Non è richiesta prenotazione
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio - Tempi di Attesa</b> Tempo medio di attesa per l'accettazione (ore 8:00)	min	15
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio - Tempi di Attesa</b> Tempo medio di attesa per il prelievo (ore 8:00)	min	5
Erogazione servizio	<b>Tempestività</b> Tempo di consegna referti (esami urgenti)	gg	In mattinata
Erogazione servizio	<b>Tempestività</b> Tempo medio di consegna referti (esami standard eseguiti in laboratorio)	gg	1,5
Erogazione servizio	<b>Tempestività</b> Tempo medio di consegna referti (esami standard affidati in service)	gg	5
Erogazione servizio	<b>Tempestività</b> Referti consegnati entro i tempi prestabiliti	%	> 95%
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio</b> Tasso di ripetizione esami / n. prelievi	%	< 0,1%

PROCESSO / AREA DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	U.M.	STANDARD DI QUALITA'
Erogazione servizio	<b>Qualità del Servizio</b> Percentuale Esiti VEQ conformi/Esiti totali	%	> 95%
Erogazione servizio	<b>Tempestiva comunicazione dei valori critici</b> (comunicazione tempestiva all'utente / medico di medicina generale circa la rilevazione di parametri critici fuori range)	/	entro le ore 14:00 del giorno in cui viene eseguito il prelievo
Erogazione servizio	<b>Gestione rischio clinico</b> (n° eventi avversi)	n	< 20
Sicurezza e Riservatezza	<b>Sicurezza dei Dati</b> Incidenti di violazione dei dati	n	0
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Gestione Reclami</b> Tempo di risposta ai reclami	gg	< 8
Customer Care e Soddisfazione del Cliente	<b>Soddisfazione utenti</b> Percentuale di utenti soddisfatti (sommatoria giudizi ottimo e buono)	%	> 90%