



**L.A.B. LABORATORIO ANALISI CLINICHE SRL**  
**VIA M. NICOLETTA N. 31 - CROTONE**  
**TEL. 0962 23508 - 0962 901772 - TEL/FAX 0962 20355**  
**E-MAIL: [INFO@LABORATORIOLAB.IT](mailto:INFO@LABORATORIOLAB.IT) - SITO: [WWW.LABORATORIOLAB.IT](http://WWW.LABORATORIOLAB.IT)**

# **CARTA DEI SERVIZI**

L.A.B. S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI				MOD. CDS
CROTONE	REVISIONE	N° 00	DATA	15/03/2023	PAG. 1 DI 5

**L.A.B. S.R.L.**  
**LABORATORIO ANALISI CLINICHE**  
Via Mario Nicoletta, 31 – 88900 CROTONE

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>
--------------------------

- 1 *SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE*
- 2 *I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI*
- 3 *I NOSTRI SERVIZI*
- 4 *GESTIONE DEI RECLAMI*
- 5 *PRESENTAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LABORATORIO*
- 6 *ORGANIGRAMMA*

0	15/03/2023	QUARTA EDIZIONE	RGQ AUDIA	AU DR L. CALVO
N°	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE	PREPARATO	APPROVATO

L.A.B. S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>				MOD. CDS
CROTONE	REVISIONE	N° 00	DATA	15/03/2023	PAG. 2 DI 5

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei Servizi regola i rapporti tra l'utente ed il Laboratorio di analisi cliniche L.A.B. S.R.L.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute ed attribuisce all'utente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro Qualità.

La presente Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari" sebbene essa non sia riferita alle strutture private circa i loro doveri nei confronti dell'utenza ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della Qualità dei servizi loro offerti.

Ciò al fine di perseguire la soddisfazione del Cliente nell'ambito del miglioramento continuo, mediante l'evidenza documentate delle caratteristiche organizzative e di Qualità dei servizi erogati dal Laboratorio.

In questo modo è anche possibile porre il Cliente nella condizione di valutare la Qualità dei servizi erogati rispetto agli standard dichiarati.

## 2 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi da parte di "L.A.B. S.R.L.", si uniforma progressivamente ai seguenti principi sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali;
- **imparzialità:** nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale, umano;
- **continuità:** i servizi sono erogati con continuità nel tempo;
- **diritto di scelta:** ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;

- **partecipazione:** all'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente e dal regolamento adottato dalla Struttura.
- **efficienza ed efficacia:** il servizio è reso in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni.
- **soddisfazione degli utenti:** il Laboratorio effettua indagini sulla soddisfazione dell'utente mediante questionari e/o interviste dirette, attenzionando le segnalazioni ed i suggerimenti emersi.

Il Laboratorio Analisi Cliniche L.A.B. S.R.L. adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## 3 I NOSTRI SERVIZI

⇒ Il Laboratorio è aperto al pubblico dalle 07.00 alle 13.00 e dalle 16.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì e, dalle 07.00 alle 12.00 il sabato.

⇒ I prelievi si effettuano di norma dalle 07.00 alle 10.30 ma, in casi di necessità, si potranno effettuare in qualsiasi orario di apertura, previo accordo con il Responsabile del Laboratorio. È possibile eseguire anche prelievi domiciliari nei casi in cui l'utente non può deambulare. La prenotazione si effettua il giorno precedente od in casi urgenti, anche nella stessa mattinata entro le ore 09.00.

⇒ I campioni biologici, non appena eseguito il prelievo o consegnati in laboratorio, vengono smistati ai settori specializzati per essere preparati per la fase analitica. La tempestiva preparazione per la esecuzione delle analisi subito dopo il prelievo è garanzia di sicurezza di

L.A.B. S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>				MOD. CDS
CROTONE	REVISIONE	N° 00	DATA	15/03/2023	PAG. 3 DI 5

Qualità in quanto molte analisi sono instabili e possono dar luogo a risultati errati se analizzati dopo molte ore dal prelievo.

- ⇒ I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, di norma entro due giorni dal prelievo, alcuni esami sono pronti alla consegna il giorno stesso escluso gli esami particolarmente complessi. È possibile ritirare i referti la mattina dalle ore 10.45 alle ore 13,00 da lunedì a venerdì e dalle ore 10.45 alle ore 12.00 il sabato, il pomeriggio dalle ore 16.30 alle ore 17.30 da lunedì a venerdì. I referti si possono anche consegnare tramite il servizio di consegna ONLINE, offerto dal gestionale di laboratorio, sull'indirizzo e-mail indicato dall'utente tramite le credenziali univoche rilasciate al momento dell'accettazione.
- ⇒ Il gestionale di laboratorio usato dalla nostra struttura possiede un sistema di archiviazione in cloud, pertanto i dati contenuti sono severamente protetti con adeguati firewall che impediscono l'accesso e/o intrusione a qualsiasi soggetto interno o esterno non autorizzato, oltre alle procedure di salvataggio dei dati in locale.  
Il laboratorio si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista.
- ⇒ Il referto specifica per ogni indagine effettuata il metodo, l'unità di misura, ove applicabile e i valori normali. Alcune analisi di particolare rilievo sono rappresentate anche dai relativi grafici ed elaborati. Al fine di assicurare l'obbligo di controllo della Qualità delle prestazioni erogata (D.L. 517/93) il Laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna di Qualità: (VEQ) per indagini di Chimica clinica, Immunologia, Ematologia, Coagulazione, Elettroforesi. Svolge inoltre programmi di Controllo Interno di Qualità mediante standard di riferimento.
- ⇒ Il laboratorio si impegna a rendere pubbliche le tariffe del SSN, quelle libero professionali e gli eventuali ticket, ad ogni utente che ne faccia richiesta presso l'ufficio accettazione della struttura.
- ⇒ La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi. La strumentazione viene pertanto spesso aggiornata.
- ⇒ Il laboratorio ha realizzato una sala di attesa dotata di un adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi, sebbene il flusso di persone è monitorato per evitare assembramenti, ed un sistema di "elimina code" mediante numerazione degli accessi con display e chiamata vocale;
- ⇒ Il Laboratorio ha altresì dedicato tre locali separati per i prelievi per consentire il rispetto della privacy dell'utente e tre sportelli di accettazione per diminuire i tempi di attesa nonché servizi igienici distinti per il personale interno, per l'utenza e per i disabili.
- ⇒ La struttura ha adottato tutte le procedure previste per il contenimento ed il contrasto della diffusione del virus Sars Cov-2, adottando la massima attenzione nella disinfezione dei locali, delle sale prelievi e sale d'aspetto e dotandosi di un purificatore d'aria costantemente in funzione;
- ⇒ E' dotata di un termo scanner a colonna, situato all'entrata, per il monitoraggio della temperatura corporea;
- ⇒ La struttura è dotata di un accumulatore di corrente che consente l'espletamento del lavoro, senza interruzione anche in caso di BLACK-OUT elettrico dedicato alle attrezzature primarie ed al sistema di rete informatica.
- ⇒ Il Laboratorio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti mediante l'osservazione diretta, l'uso di questionari e promuovendo la esternalizzazione dei reclami. I risultati di tali indagini sono oggetto di riesami periodici da parte della Direzione.
- ⇒ Il Laboratorio ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.
- ⇒ Tutto il personale del laboratorio è munito di tesserino d'identificazione personale;

L.A.B. S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>				MOD. CDS
CROTONE	REVISIONE	N° 00	DATA	15/03/2023	PAG. 4 DI 5

- ⇒ Tutte le procedure di Qualità della struttura sono inserite in un "Manuale Qualità" che il laboratorio mette a disposizione dei clienti/utenti;
- ⇒ Il laboratorio ha conseguito la certificazione del proprio sistema qualità, secondo la norma ISO 9001 (ed. 2000) nel settembre del 2004 ed aggiornato secondo la norma ISO 9001 (ed. 2008) dal settembre 2009 ad oggi;
- ⇒ Il Laboratorio si impegna a diffondere la presente "Carta dei Servizi" presso gli utenti.

#### 4 GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Accettazione.

Il Personale del Laboratorio facilita e supporta l'esternalizzazione del reclamo.

Il Personale del Laboratorio provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione.

Negli altri casi il Responsabile del Laboratorio predispone l'attività istruttoria e l'utente riceverà risposta scritta entro un massimo di quindici giorni dal ricevimento del reclamo.

#### 5 PRESENTAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio **LAB** nasce nel 1980 affermandosi da subito come centro di riferimento per l'elevata qualità dei risultati diagnostici a livello locale e regionale.

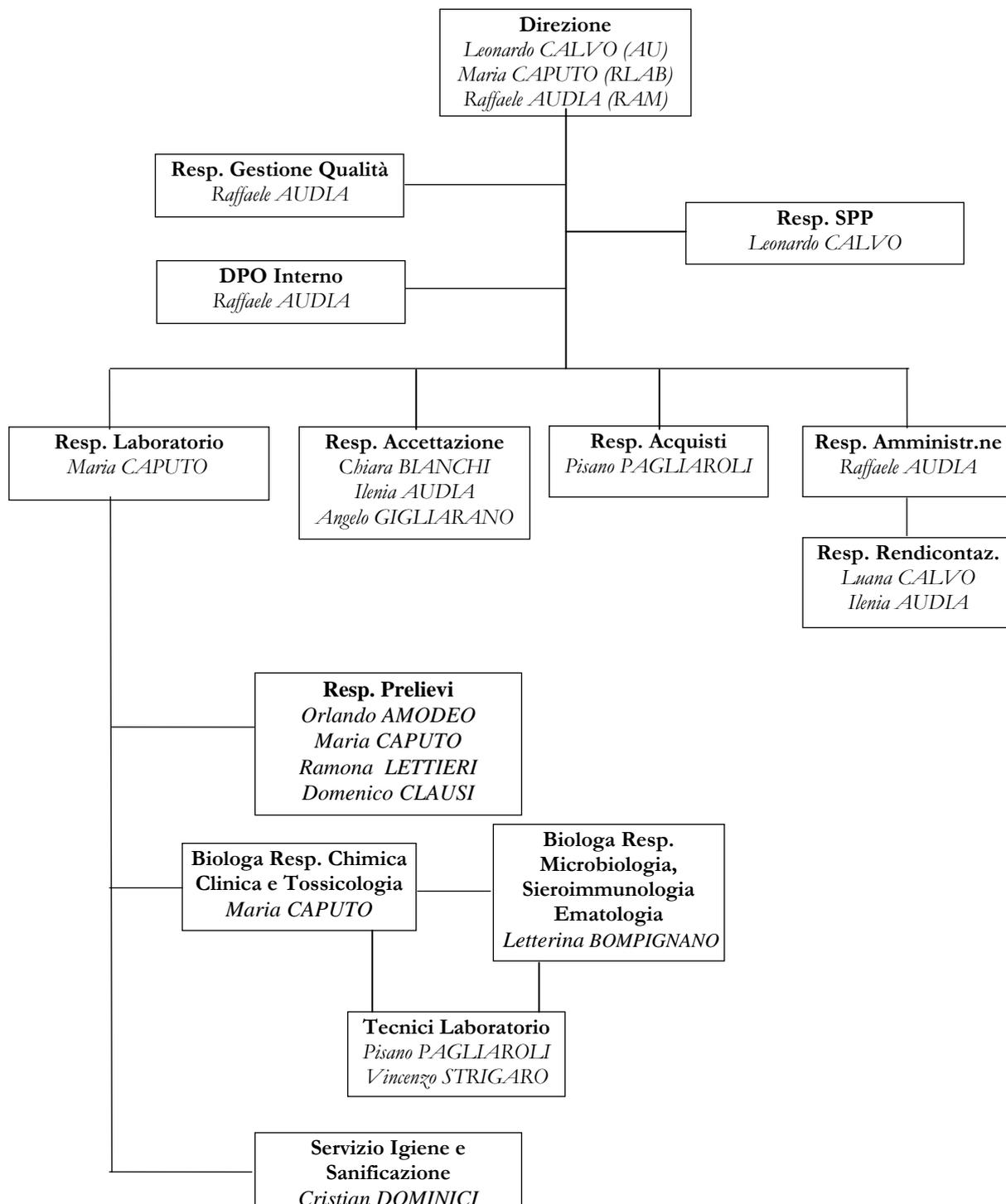
Nel 1982 il Laboratorio si trasferisce nell'attuale sede trasformandosi da S.A.S. a S.R.L.

E' un laboratorio accreditato con il S.S.N. con settori specializzati in **Chimica Clinica, Tossicologia, Ematologia, Microbiologia e Sieroimmunologia, svolgendo nell'ambito dei settori di cui è autorizzato anche esami finalizzati alla diagnosi di Allergie, Intolleranze alimentari, Monitoraggio Gastrico, Medicina del lavoro, Infertilità maschile**, promuovendo la cultura della qualità a tutti i livelli, secondo gli standard dettati dalla norma ISO 9001 vision 2008, certificato dall'ente WCS (World Certification Services), dal 2004 e fino a settembre 2013 e successivamente con SIQ -IQNET fino al 31/10/2016. Attualmente certificato UNI EN ISO 9001:2015, dal prestigioso Ente QS Quality Service.

Già dai primi anni di attività ha adottato metodiche e tecnologie riconosciute a livello internazionale, applicando le linee guida delle società scientifiche e collaborando con centri sanitari italiani e stranieri per la verifica dei risultati analitici ottenuti, con la finalità di ottenere al massimo la soddisfazione dell'utenza sia in termini di servizi che di attendibilità dei risultati e utilizzando attrezzatura di elevata qualità tecnologica costantemente controllate ed aggiornata, con l'impegno di personale all'altezza di un'esperienza ormai ultratrentennale nel settore.

L.A.B. S.R.L. CROTONE	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>				MOD. CDS
	REVISIONE	N° 00	DATA	15/03/2023	PAG. 5 DI 5

**ORGANIGRAMMA DEL LABORATORIO ANALISI CLINICHE L.A.B. S.R.L.**



Firma AU: Dott. Leonardo CALVO