



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

# CARTA DEI SERVIZI

**Sanità Futura s.r.l.**

**Via V. Colombo, 6/A – 90129 Palermo**

**Telefono: 091 6739786**

**e-mail: [amministrazione@sanita-futura.it](mailto:amministrazione@sanita-futura.it)**

**pec: [sanitafutura@pec.it](mailto:sanitafutura@pec.it)**

**sito web: [www.sanita-futura.it](http://www.sanita-futura.it)**



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

## **Sommario**

<b><u>FINALITÀ</u></b>	3
<b><u>PRESENTAZIONE</u></b>	3
<b><u>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</u></b>	4
<b><u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u></b>	6
<b><u>DIRITTI DELL'UTENTE</u></b>	7
<b><u>DOVERI DELL'UTENTE</u></b>	7
<b><u>STANDARD DI QUALITÀ</u></b>	7
<b><u>INFORMAZIONI SUI SERVIZI E MODALITÀ DI ACCESSO</u></b>	8
<b><u>TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ</u></b>	11
<b><u>ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA</u></b>	11
<b><u>AGGIORNAMENTO</u></b>	12



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

## **FINALITÀ**

La presente carta dei servizi costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti da “Sanità Futura” per poter raggiungere il suo obiettivo prioritario: il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela.

Questa carta dei servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti, ed è un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità di utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità utilizzati, sulla completezza dell’informazione.

Essa illustra, altresì, le modalità per la presentazione di reclami contro gli eventuali atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni offerte, assicurando trasparenza ed efficacia.

Si chiede ai cittadini utenti di collaborare con la compilazione di questionari di gradimento.

In sintesi l’obiettivo che ci si propone è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la libera scelta, la verifica.

## **PRESENTAZIONE**

SANITA' FUTURA S.r.l., società consortile nasce il 25 marzo 2010 ed è costituita dai seguenti laboratori di analisi privati già accreditati ai sensi del comma 6 dell’art.6 della legge n 724/94:

- Manfredone & Nicolosi S.r.l.
- Laboratorio Analisi Cliniche Sirugo –Tumminia S.r.l.
- Laboratorio Analisi Cliniche e Patologia Clinica Sant’Anna di Pirrone Domenico e C. S.a.s.
- Analisi Cliniche dello Jato S.a.s. di Manfredone Filippa & C.
- Borgese Srl
- Diagnostica di laboratorio di Donatella Caracciolo e Saverio Teresi S.a.s.
- Analisi Cliniche Maiorca S.r.l.

Sanità Futura Srl ha sede legale ed operativa in Via Valentino Colombo 6, Palermo.

La *Vision* di Sanità Futura S.r.l. è di rafforzare la propria posizione di eccellenza nell’ambito del SSN della Regione Siciliana perseguendo una politica di miglioramento continuo, indirizzata al conseguimento della massima soddisfazione da parte degli utenti, all’ottimizzazione del consumo delle risorse e al mantenimento ad un livello competitivo dei costi dell’assistenza sanitaria.

Sanità Futura S.r.l. si richiama ai seguenti principi e valori per la progettazione e conduzione di tutte le attività:

- ✓ Umanizzazione;
- ✓ Universalità;
- ✓ Accessibilità;



# SANITA' FUTURA

S.R.L.

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

- ✓ Accuratezza;
- ✓ Appropriatelyzza e pertinenza;
- ✓ Efficacia;
- ✓ Efficienza;
- ✓ Un buon rapporto costo/efficacia e costo/efficienza.

In tale prospettiva assume particolare rilevanza il miglioramento continuo del sistema di gestione aziendale, in grado di assicurare che i processi fondamentali vengano gestiti in condizioni di controllo e siano mantenuti aggiornati.

Nell'ottica del miglioramento continuo la Direzione ha fissato nei seguenti punti la propria *mission*:

- **Rispetto della normativa:** Sanità Futura si impegna a rispettare tutte le leggi, i regolamenti e le normative pertinenti nel settore delle analisi cliniche, garantendo la conformità in ogni aspetto dei processi.
- **Accesso ai servizi:** Sanità Futura S.r.l. si impegna a facilitare l'accesso ai servizi attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi.
- **Tecnologia e infrastruttura:** Sanità Futura S.r.l. si impegna a mantenere una tecnologia all'avanguardia e un'infrastruttura adeguata a garantire l'accuratezza e l'affidabilità delle analisi e la sicurezza di tutti i lavoratori. È costantemente monitorata l'evoluzione delle tecnologie e sono apportati miglioramenti in modo tempestivo.
- **Gestione dei rischi:** Sanità futura S.r.l. riconosce i rischi associati alle attività e adotta misure preventive per mitigarli. Sono costantemente monitorati i rischi e sono determinate delle misure di controllo operativo e, se necessario, apportate modifiche ai processi.
- **Competenza del Personale:** Sanità Futura riconosce che il personale è la risorsa più importante per garantire la qualità dei servizi. Pertanto, investe nella formazione continua, nella crescita professionale e nell'acquisizione di competenze per assicurare che il team sia altamente qualificato e competente.
- **Soddisfazione del paziente:** La soddisfazione del paziente è la massima priorità. Il Consorzio raccoglie feedback e valutazioni dei pazienti in modo regolare e utilizza queste informazioni per migliorare costantemente i propri servizi e la loro esperienza.
- **Impegno alla qualità:** Il Consorzio Sanità Futura S.r.l. considera la qualità come un elemento fondamentale delle sue operazioni. Si impegna a stabilire, implementare e mantenere un sistema di gestione della qualità conforme ai requisiti normativi applicabili e agli standard del settore.
- **Comunicazione e trasparenza:** Comunicare apertamente e in modo trasparente con i nostri clienti, il personale e le parti interessate è essenziale per costruire la fiducia. Forniamo informazioni chiare e accurate e rispondiamo tempestivamente alle richieste.

In armonia con i principi della politica, sopra enunciati, sono definiti anno per anno gli obiettivi operativi per il cui conseguimento è richiesto l'impegno di tutti gli Operatori.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA



# SANITA' FUTURA S.R.L.

Via V. Colombo, 6 – Palermo  
P.I. 05905230826  
Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

Il Laboratorio centralizzato è ubicato in Palermo, Via Valentino Colombo n. 6 – Palermo.

I punti prelievo sono:

## **Laboratorio Analisi Cliniche Sirugo-Tumminia Srl**

Sede: Via Rosina Anselmi, 3/C - Palermo  
Telefono: [091 599016](tel:091599016)  
Orari di apertura: Lunedì-giovedì 7:30-13:00 e 16:00 – 17:00  
Venerdì 7:30 – 13:00

## **Manfredone e Nicolosi Srl**

Sede: Corso Calatafimi, 390 – Palermo  
Telefono: 091 485225 - 091540150  
Orari di apertura: Lunedì-venerdì 7:40-12:40 e 16:00-18:00  
Sabato 8:00 – 10:00

## **Analisi Cliniche Sant'Anna**

Sede: Via Pio La Torre, 36 - Carini  
Telefono: [091 8674381](tel:0918674381)  
Orari di apertura: Lunedì-venerdì 8:00 – 13:00  
Martedì 14:00-16:00

## **Analisi Cliniche dello Jato S.a.s. di Manfredone Filippa & C.**

Sede: Via Aiello, 1 - San Giuseppe Jato  
Telefono:  
Orari di apertura: lunedì-sabato: 6:00 – 8:00



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

### **Borgese Srl**

Sede: Via Lentini, 10 - Palermo

Telefono: [091 401273](tel:091401273)

Orari di apertura: Lunedì-giovedì 7:00-12:30 e 15:00 – 16:00

Venerdì 7:00 – 12:30

### **Diagnostica di laboratorio di D.lla Caracciolo e S.rio Teresi Sas**

Sede: Via Ruggero Loria, 70 - Palermo

Telefono: [091 548080](tel:091548080)

Orari di apertura: Lunedì-Venerdì 7:30 – 12:30

### **Analisi Cliniche Maiorca Srl**

Sede: Viale Campania, 1/B - Palermo

Telefono: [091 625 7130](tel:0916257130)

Orari di apertura: Lunedì-venerdì 7:00 – 13:00

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

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

**Uguaglianza ed imparzialità:** Sanità Futura si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione, qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, razziale, politica economica e di età del cittadino utente.

**Rispetto:** Sanità Futura si impegna ad assistere il cittadino con premura, cortesia e professionalità

**Partecipazione:** il cittadino ha diritto di presentare suggerimenti, osservazioni o reclami al fine di migliorare il servizio

**Efficienza ed efficacia:** Sanità Futura si impegna ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle risorse per soddisfare appieno l'esigenza personale del cittadino



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

**Continuità:** Sanità Futura assicura i suoi servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle esigenze dei cittadini

**Diritto di scelta:** come previsto dalle normative vigenti, il cittadino può scegliere tra le strutture sanitarie che erogano medicina di laboratorio

## **DIRITTI DELL'UTENTE**

L'utente ha diritto di ricevere le prestazioni e le cure richieste in modo attento e completo.

L'utente ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda.

L'utente ha diritto ad una informazione completa e comprensibile in merito alla malattia e agli esami eseguiti per suo conto.

## **DOVERI DELL'UTENTE**

L'utente deve rispettare i regolamenti e le disposizioni dei punti di accesso a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei servizi. Bisognerà, in particolare, tenere costantemente presenti le esigenze degli altri utenti nell'uso delle strutture comuni e astenersi dal fumo.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Il Laboratorio centralizzato Sanità Futura s.r.l. ha da sempre come obiettivo principale quello di garantire la piena soddisfazione delle esigenze dei propri Utenti.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, il Laboratorio gestisce i propri processi lavorativi oltre che, in ottemperanza alla normativa cogente, anche secondo le prescrizioni di cui alla norma internazionale di certificazione volontaria UN EN ISO 9001.

Il Sistema di Qualità permette di individuare degli indicatori della qualità del servizio ed attraverso il loro monitoraggio, Sanità Futura s.r.l. persegue l'obiettivo del miglioramento continuo.

Si riportano di seguito gli standard di qualità:

- Accesso garantito anche alle persone disabili grazie all'assenza di barriere architettoniche;
- Tempo massimo di attesa prima del prelievo di circa 20 minuti;
- Diritto alla Privacy garantito dalla riservatezza del personale e dal rispetto della normativa vigente;
- Operatori in accettazione disponibili ad ogni chiarimento riguardante l'iter burocratico da seguire per l'accesso al servizio;
- Sala d'attesa dotata di un numero adeguato di posti a sedere;
- Tempo massimo di refertazione pari a 1 giorno lavorativo per esami di routine con possibilità di gestire le urgenze in poche ore. In ogni caso in sede di accettazione l'utente viene sempre informato sui tempi previsti per il ritiro del referto;
- Valutazione costante delle prestazioni erogate attraverso l'effettuazione di:
  - a) **Controlli di qualità interni (CQI)**, per valutare la riproducibilità dei dati analitici.



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

- b) **Controlli di qualità esterni (VEQ)**, ovvero programmi di controllo con il CRQ della regione Sicilia che consistono nell'eseguire periodicamente analisi di campioni a contenuto ignoto, insieme a centinaia di altri laboratori italiani ed europei. Ciò permette di valutare la propria accuratezza e precisione rispetto a tutti gli altri laboratori.
- Tracciabilità dei campioni: Tutti i contenitori di materiale biologico sono provvisti di etichetta con codice a barre che permette di identificare in maniera assolutamente univoca il campione stesso, contenendo tutte le informazioni relative sia al paziente che agli esami da effettuare su quel campione. L'utilizzo di etichette permette il riconoscimento automatico del campione da parte di tutti gli strumenti utilizzati per effettuare gli esami, tutto ciò garantisce l'impossibilità di scambio dal momento che gli esami vengono effettuati esclusivamente sulle provette utilizzate nel momento del prelievo. Altra garanzia di qualità è data da un sofisticato sistema informatico che permette l'invio di tutti i dati, sia in ingresso che in uscita, dal momento dell'accettazione alla consegna del referto, eliminando ogni possibilità di errore legata alla trascrizione manuale di dati.
  - Formazione ed aggiornamento continuo del personale.

### ***Impegni per il miglioramento continuo***

Sanità Futura si impegna ad intraprendere azioni volte a migliorare il servizio offerto tramite:

- Informazione, orientamento e accoglienza degli utenti
- Utilizzo di strumentazioni ad altissimo livello tecnologico
- Monitoraggio costante delle procedure utilizzate dal momento dell'accettazione fino alla consegna del referto
- Rilevamento del grado di soddisfazione dell'utente tramite dei questionari che verranno analizzati ed elaborati per migliorare il servizio.

## **INFORMAZIONI SUI SERVIZI E MODALITA' DI ACCESSO**

Di norma non è necessaria alcuna prenotazione, l'utente può usufruire dei servizi presso i punti di accesso presentandosi direttamente ai desks di accettazione secondo gli orari già riportati.

Gli esami possono essere effettuati sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), sia privatamente.

### ***ACCETTAZIONE E PRELIEVI***

L'accettazione della richiesta avviene presso i punti di accesso.

Il paziente che giunge presso il punto di accesso è convocato dal personale dell'accettazione in base all'ordine di arrivo gestito da un *sistema flusso clienti*, attraverso tagliandi numerati collocati all'ingresso.

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi della normativa vigente, circa il trattamento dei dati sensibili e viene invitato a sottoscrivere il modulo del consenso informato.

All'atto dell'accettazione l'utente deve esibire:

- la richiesta del medico (se prestazione in SSN)
- la tessera sanitaria



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

- il documento di identità

Il pagamento del ticket, ove previsto, avviene al momento dell'esecuzione della prestazione.

Al momento dell'accettazione viene consegnata all'Utente la RICEVUTA con le indicazioni di data e ora per il ritiro ed eventuale delega.

Per garantire l'accessibilità ai nostri servizi, vi informiamo che effettuiamo prelievi anche presso il vostro domicilio previa prenotazione presso i singoli punti d'accesso (prenotazione eseguibile: telefonicamente, di presenza, al polo di accettazione, via email e/o via whatsapp), tempi e modalità di appuntamento verranno personalizzate a seconda delle esigenze e secondo gli orari di apertura dei punti di accesso.

### ***PRELIEVI E RACCOLTA CAMPIONI***

#### **● Prelievo venoso**

Gli esami di laboratorio vanno eseguiti preferibilmente a digiuno. Questo è strettamente necessario per la determinazione di alcuni esami in particolare quelli metabolici.

Alcuni esami particolari richiedono diete specifiche.

Sarà cura del personale dare le opportune informazioni al riguardo.

#### **● Raccolta delle urine delle 24h**

(Clearance, microalbuminuria, uricuria, elettroliti urinari, proteinuria, albuminuria, proteinuria di Bence-Jones, azoturia, ecc.)

Queste analisi prevedono la raccolta di tutte le urine emesse nelle 24h.

Bisogna iniziare la raccolta il giorno precedente all'esame avendo cura di eliminare la prima urina del mattino; quindi raccogliere tutta l'urina che viene emessa concludendo allo stesso orario in cui era stata eliminata la prima urina il giorno precedente.

#### **● Esame delle Urine, Urinocoltura**

Dopo un'accurata detersione, raccogliere in un contenitore sterile le prime urine del mattino eliminando il primo getto.

#### **● Modalità di raccolta delle feci**

Per l'esame delle feci completo, per la ricerca di parassiti e per la coprocoltura le feci vanno raccolte in appositi contenitori in vendita presso le farmacie. È consigliabile raccogliere un campione del primo mattino.

#### **● Modalità di raccolta dell'escreato**

Il campione va raccolto in apposito contenitore sterile in vendita in farmacia. Il paziente deve raccogliere il materiale tracheo-bronchiale dopo appropriati colpi di tosse.

#### **● Modalità di raccolta del liquido seminale**



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

Prima della raccolta del liquido seminale osservare un periodo di astinenza sessuale non superiore ai 5 giorni e per almeno 3 giorni. Nel momento della raccolta ed in modo particolare se il liquido serve per un'esame colturale effettuare un'accurata igiene dei genitali per evitare eventuali contaminazioni esterne. Il campione va raccolto esclusivamente per masturbazione e va raccolto TUTTO il liquido seminale. La perdita anche di una piccola quantita' iniziale o finale puo' pregiudicare il test anche in maniera notevole. Entro i 45 minuti dalla raccolta il campione deve pervenire al laboratorio di analisi.

### ● **Tampone faringeo**

Il paziente deve essere a digiuno e deve aver sospeso la terapia antibiotica da almeno cinque giorni. Il tampone faringeo e' effettuato strofinando un tampone di cotone sulle tonsille e sulla parete posteriore del faringe.

### ***RITIRO REFERTI***

Per gli esami di chimica-clinica e immunologia la consegna del referto avviene presso i punti di accesso entro 24/48h lavorative dal prelievo o raccolta del campione.

Per gli esami di batteriologia la consegna del referto avviene presso i punti di accesso entro 72h lavorative dal prelievo o raccolta del campione.

Le urgenze segnalate dal paziente in fase di accettazione e di conseguenza dal punto d'accesso, vengono lavorate per prime e consegnate quanto prima in giornata (ove le metodiche lo consentano).

Gli esami inviati in service, hanno tempi di consegna vengono comunicati al paziente in fase di accettazione e vengono riportati sul foglio di ritiro consegnato al paziente.

La consegna dei referti viene effettuata tutti i giorni durante gli orari di apertura dei punti di accesso.

Si riportano di seguito le diverse modalita' di consegna:

#### *Consegna referto cartaceo*

Il referto viene consegnato esclusivamente all'utente che ha richiesto la prestazione o ad un suo delegato presentando la RICEVUTA che viene rilasciata al momento dell'accettazione.

#### *Consegna referti on line*

Su richiesta del paziente e previa Sua autorizzazione, il referto puo' essere consegnato on line.

- Il paziente al termine dell'accettazione riceverà un foglio con la prima parte delle credenziali che contemplano il proprio Codice Fiscale ed una Password insieme all'eventuale data di pubblicazione.
- Il paziente riceverà un e-mail all' indirizzo comunicato in fase di accettazione, nel momento in cui il referto verrà pubblicato online. L'e-mail conterrà un codice PIN che unito alle credenziali ricevute all'atto dell'accettazione, consentiranno l'accesso al proprio referto online. Cliccando sul link presente nell' e-mail sarà possibile aprire direttamente la pagina per l'inserimento delle credenziali.
- Una volta inseriti Codice Fiscale, Password e PIN nella pagina di autenticazione, si accederà nella propria pagina del referto. Da qua sarà possibile Visualizzare o Scaricare



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

il proprio referto. Per la visualizzazione del referto è necessario avere installato sul proprio Computer o dispositivo mobile un lettore di file PDF

- Una volta Visualizzato o Scaricato il referto potrà essere tranquillamente stampato, in quanto ha valore legale.
- Una volta Salvato, il referto potrà essere eliminato definitivamente dal web, basterà mettere il check su Rimuovi il referto dal Web e successivamente cliccare sul Cestino.

Il referto sarà disponibile online per un massimo di 45 giorni dalla data di pubblicazione.

### ***ELENCO PRESTAZIONI***

Presso il Laboratorio Sanità Futura s.r.l. possono essere richieste prestazioni delle seguenti branche:

- ✓ **ESAMI DI CHIMICA CLINICA**
- ✓ **ESAMI MICROBIOLOGICI**
- ✓ **ESAMI EMATOLOGICI**
- ✓ **ESAMI IMMUNOLOGICI**
- ✓ **ESAMI DI GENETICA**

L'elenco dettagliato delle prestazioni effettuate presso il Consorzio Sanità Futura s.r.l. è disponibile presso tutti i poli di accettazione dei punti di accesso e sul sito internet.

Per alcune tipologie di esami il Laboratorio Sanità Futura s.r.l. si avvale della consulenza di altri centri esterni qualificati, con le modalità previste dalla legislazione vigente sul service.

L'elenco delle prestazioni effettuate in service, è anch'esso disponibile presso tutti i poli di accettazione dei punti di accesso e sul sito internet. Per tale tipologia di prestazione i pazienti vengono informati al momento dell'accettazione ed inoltre il referto riporterà la dicitura "esame eseguito in service".

## **TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ**

### **Rilevazione della soddisfazione degli utenti e gestione dei reclami**

Al fine di migliorare il servizio erogato, si è attivato un sistema di rilevamento della soddisfazione dei pazienti sui servizi offerti dal laboratorio, a tal fine si chiede di compilare dei questionari, in forma assolutamente anonima, in modo da acquisire le informazioni necessarie a migliorare il servizio offerto.

Attraverso tale mezzo è possibile conoscere sia il grado di soddisfazione sia eventuali richieste da parte dell'utente.

Eventuali reclami possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

- per iscritto
- verbalmente rivolgendosi al personale in servizio presso i punti di accesso.

## **ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA**



**SANITA' FUTURA**

**S.R.L.**

Via V. Colombo, 6 – Palermo

P.I. 05905230826

Cod. Struttura 463800

Revisione 1  
del 17/02/2024

Il laboratorio ha costituito organismi che hanno il compito di garantire la supervisione e il controllo di tutte le attività svolte nel proprio interno.

**Responsabile della qualità:** svolge il suo ruolo alle dirette dipendenze del direttore sanitario, ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità e di garantire l'informazione, l'accoglienza e la tutela degli utenti, con particolare attenzione agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

**Comitato Qualità** costituito da:

- Amministratore
- Vice Amministratore
- Direttore Tecnico
- Responsabile Qualità

ha il compito di analizzare le risultanze dei controlli effettuati, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dagli utenti.

Il comitato promuove azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate.

Il comitato svolge anche funzioni di Comitato Etico, garantendo il rispetto del "Codice deontologico della professione di biologo" approvato dal Consiglio dell'Ordine Nazionale dei Biologi il 16/2/1996 nonché delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia di esercizio delle attività dei Laboratori di Analisi.

## **AGGIORNAMENTO**

La presente Carta dei servizi viene verificata e/o aggiornata periodicamente. La qualità dell'informazione viene costantemente verificata e garantita dal confronto con i responsabili di tutti i punti di accesso.