



CARTA DEI SERVIZI

“ CENTRO POLISPECIALISTICO FUTURA DIAGNOSTICA SRL “

Le informazioni contenute in questa pubblicazione costituiscono la Carta dei Servizi Sanitari che regola il rapporto tra Cittadino/Cliente ed il Centro Polispecialistico Futura Diagnostica srl, secondo quanto stabilito da:

- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005*
- *Linee guida n. 369 del 23.03.2010 – Deliberazione Regionale*
- *Regolamento n. 1 del 22.06.07 della Regione Campania*
- *DCA 109/12 e SS.MM.II.*
- *In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti*

RAPPRESENTANTE LEGALE: Massimiliano Taccone
DIRETTORE TECNICO: dott.ssa Carmela Palatucci
DIRETTORE SCIENTIFICO: prof. Walter Taccone

Approvata 02/01/2019

*Gentile Signora, Gentile Signore,
Le assicuriamo il massimo impegno per
Attendere alle Sue aspettative e rendere
la Sua permanenza all'interno del nostro
Centro quanto più agevole possibile.
Il personale, che potrà facilmente identificare
grazie al cartellino di riconoscimento,
sarà a Sua disposizione per soddisfare
le Sue richieste.
Per offrirle i migliori servizi e la più qualificata
professionalità disponiamo di apparecchiature
tecnologicamente avanzate e di personale
specializzato, costantemente aggiornato
e sensibile ai Suoi problemi di salute.
Questo opuscolo vuole essere un valido
aiuto per farLe conoscere i servizi e
l'organizzazione del Centro, e per
facilitare anche, grazie alla Sua collaborazione,
i compiti del personale.*

Massimiliano Taccone
Presidente Consiglio di Amministrazione



INDICE CARTA DEI SERVIZI

N.	Titolo	Pag.
1	Introduzione	5
2	Principi fondamentali	5
3	Diritti del paziente	6
4	Standard di qualità	7
5	Informazioni sulla struttura	8
6	Modalità di accesso alla struttura	9
7	Preparazione agli esami	9
8	Tabella di partecipazione alla spesa sanitaria	11
9	Requisiti del servizio	15
10	Meccanismo di tutela e verifica	16
11	Consenso al trattamento dei dati	16
12	Catalogo delle prestazioni - Prontuario	17

1. INTRODUZIONE

La carta dei servizi è stata predisposta allo scopo di regolare i rapporti tra il cliente e Centro Polispecialistico Futura Diagnostica srl.

Essa costituisce un patto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dalla struttura al fine di poter raggiungere l'obiettivo prioritario della sua politica ovvero il pieno soddisfacimento delle esigenze della clientela.

La carta si rivolge a tutti gli utenti del Centro e, con essa, si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati e a rendere un servizio sempre più adeguato alle nuove esigenze degli stessi utenti, mentre a questi ultimi si dà la possibilità di verificare che il Centro rispetti gli impegni assunti.

La Carta è quindi uno strumento a tutela del diritto che attribuisce al cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il fine è quello di perseguire, come già detto, la Soddisfazione del Cliente nell'ambito del miglioramento continuo, con l'evidenza documentata delle caratteristiche organizzative della qualità dei servizi erogati e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami in maniera da risolvere tempestivamente eventuali disservizi.

Essa inoltre descrive la struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate dal Centro.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Polispecialistico Futura Diagnostica srl ha per scopo quello di effettuare analisi di laboratorio per i settori di Chimica Clinica e Tossicologia (A1), Microbiologia e Sieroimmunologia (A2), Ematologia (A3) e Genetica Medica (A6).

Per perseguire queste finalità si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato e il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il Centro si ispira, per la tutela dell'utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi ai:

- **AGGIORNAMENTO**: Il Centro si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia di macchinari in uso all'interno della struttura.
- **CONTINUITA'**: Il Centro si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.
- **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA**: Il Centro presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'utilizzo di adeguate dotazioni tecnologiche ed impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, dalle quali si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.
- **DIRITTO DI SCELTA**: Il cliente, ove sia consentito dalla legislazione vigente, ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

- **DOVERI DELL'UTENTE**: All'utente che chiede di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi alle regole e alle disposizioni vigenti nel laboratorio, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza di tutti i clienti, e rendendo più efficace l'attività del personale addetto.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: Il servizio deve essere reso in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; il Centro persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficienza ed efficacia alla propria attività.
- **IMPARZIALITA'**: Nell'erogazione del servizio il Centro assicura un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale, da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto nei confronti di tutti i clienti.
- **PARTECIPAZIONE**: Il Centro al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi; al cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità e dal regolamento adottati dalla struttura.
- **RISPETTO DELLA PRIVACY**: Ai pazienti che si rivolgono al Centro vengono fornite informazioni riguardanti i referenti, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy. L'utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'informativa sulla privacy, compila il modulo di trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale, su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo di 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 ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.
- **RISPETTO DELL'UTENTE**: Il rispetto dell'utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che opera all'interno del Centro.
- **UGUAGLIANZA**: Il Centro si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti i clienti, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

3. DIRITTI DEL PAZIENTE

Il Centro opera seguendo i 14 diritti della “ Carta dei Diritti del Paziente”, che mirano a garantire un alto livello di protezione della salute umana, assicurando la qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

- ***Diritto a misure preventive***: ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
- ***Diritto all'accesso***: ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

- **Diritto all'informazione:** ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
- **Diritto al consenso:** ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
- **Diritto alla libera scelta:** ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
- **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** ogni individuo ha diritto a ricevere trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- **Diritto al rispetto di standard di qualità:** ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- **Diritto alla sicurezza:** ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso ai servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di qualità.
- **Diritto alla innovazione:** ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- **Diritto a evitare sofferenze e il dolore non necessari:** ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni sua fase della sua malattia.
- **Diritto a un trattamento personalizzato:** ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adattati alle sue personali esigenze.
- **Diritto al reclamo:** ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto di riceverne una risposta o un altro tipo di reazione.
- **Diritto al risarcimento:** ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Tali impegni vincolanti per la struttura integrano quelli precedentemente definiti in riferimento alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari nel “ contratto stipulato “ con gli utenti.

4. STANDARD DI QUALITA'

Il Centro è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento della propria attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Documento Programmatico ed attraverso le procedure aziendali, la propria “ politica della qualità “ con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L’obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi garantire in ogni circostanza l’appropriatezza e l’efficacia delle prestazioni erogate.

L’impegno profuso dal nostro Centro e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- una chiara definizione di tutti i compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- la fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- la piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attività dell’azienda;
- la definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- la formazione continua a tutti i livelli;
- il monitoraggio costante e continuo della qualità del servizio erogato, ai fini del miglioramento delle prestazioni;
- l’attuazione di adeguate azioni preventive e correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

5. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il Centro Polispecialistico Futura Diagnostica srl ha per scopo quello di effettuare analisi di laboratorio per i settori di Chimica Clinica e Tossicologia (A1), Microbiologia e Sieroimmunologia (A2), Ematologia (A3) e Genetica Medica (A6).

Le barriere architettoniche non sono presenti in quanto il Centro è ubicato a piano terra, con ingresso dedicato dalla strada, pertanto è garantito l’accesso in piena autonomia anche ai disabili. All’interno gli spazi dedicati agli utenti sono tali da consentire agevole movimentazione del paziente disabile.

- **Struttura Organizzativa:** A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione, che definisce le responsabilità e dirige e verifica tutte le attività.
A monte dei servizi di indagine diagnostiche sono stati individuati:
 - a) Direttore Tecnico: responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie;
 - b) Responsabile Amministrativo: sovrintendente all’andamento amministrativo;
 - c) Personale accettazione: provvede all’accoglienza e informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni.
- **Orari di attività:** Il centro svolge la sua attività per sei giorni la settimana nel rispetto degli orari di seguito indicati:
lunedì – venerdì dalle 07:30 alle 18:30
sabato dalle 7:30 alle 13:00.
I professionisti sanitari, durante l’orario di apertura al pubblico, sono a disposizione degli utenti per assicurare la consulenza relativa alle analisi effettuate e, quando necessario, all’interpretazione dei risultati.

6. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Al Centro possono accedere tutti i cittadini che richiedono analisi di laboratorio, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialistici se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido e idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, età del paziente, numero del libretto sanitario ed eventualmente specifica del diritto di esenzione dal pagamento del ticket;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalla attuali disposizioni;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione;
- numero tessera sanitaria;
- eventuali diritti all'esenzione del ticket nonché motivo/numero dell'esenzione;
- indicazione terapeutica;
- eventuale richiesta specialistica dove viene evidenziata la diagnosi o il sospetto clinico.

7. PREPARAZIONE AGLI ESAMI

Per l'esecuzione delle analisi il paziente deve osservare alcuni punti importanti.

- *Alimentazione*: l'assunzione di cibi e bevande influisce sulla concentrazione sanguigna di molte sostanze. Ad esempio, un'abbondante cena a base di cibi grassi, la sera prima del prelievo, può aumentare sensibilmente la concentrazione dei trigliceridi. D'altra parte anche un digiuno prolungato altera la concentrazione di molte sostanze. È quindi consigliabile, in linea generale, consumare una normale cena la sera prima del prelievo ed astenersi in seguito dal consumare cibi e bevande.
- *Alcool*: l'assunzione di alcool provoca alterazioni transitorie e/o croniche di molte sostanze. Ad esempio entro 2-4 ore dall'assunzione di modeste quantità di alcool si registra una diminuzione del glucosio nel sangue (glicemia). Se l'ingestione di alcool è massiccia ed abituale la concentrazione di molte sostanze viene permanentemente alterata segnando così le patologie legate all'alcolismo cronico. È quindi più che opportuno limitare il consumo di bevande alcoliche per tutta la giornata che precede il prelievo, o ancor meglio, astenersi completamente.
- *Caffeina*: l'effetto della caffeina sulle sostanze presenti nel sangue non è ancora del tutto chiaro anche se il sospetto di interazioni è molto consistente. È quindi logico non assumere bevande contenenti caffeina prima del prelievo.
- *Fumo*: anche il fumo provoca sia alterazioni transitorie, sia alterazioni croniche. Dopo un'ora dall'aver fumato da 1 a 5 sigarette si registra l'aumento della concentrazione degli acidi grassi, del glicerolo libero, dell'aldosterone, del cortisolo, etc. L'importanza di tale variazioni dipende anche dall'età, dal sesso. Sarebbe pertanto preferibile astenersi dal fumare almeno dalla sera precedente il prelievo.
- *Attività fisica*: l'attività fisica, anche modesta, provoca in generale un "passaggio" dell'acqua presente nel sangue attraverso i muscoli. Ciò fa aumentare la concentrazione sanguigna di molte sostanze. I meccanismi coinvolti sono molto complessi e non possono essere riassunti in breve: la cosa importante, ai fini del prelievo, è non arrivare al laboratorio dopo aver camminato, corso o pedalato a lungo.

- *Ansia - stress*: la tensione che si accumula guidando nel traffico, lo stress conseguente ad una arrabbiatura mattutina o l'ansia che, a volte, precede il prelievo, sono tutti fenomeni che posso alterare alcuni importanti parametri (es. aumento dei globuli bianchi, dell'acido lattico, degli acidi grassi). È quindi importante essere quanto più possibile rilassati al momento del prelievo.
- *Ciclo mestruale e gravidanza*: le condizioni fisiologiche legate ai diversi momenti del ciclo mestruale e alla gravidanza producono sensibili variazioni nella concentrazione sanguigna di molte sostanze. Avvisate sempre il laboratorio dell'eventuale stato di gravidanza e, soprattutto se dovete eseguire dosaggi ormonali, comunicate la data delle ultime mestruazioni.
- *Farmaci*: comunicate al laboratorio se state seguendo una qualsiasi terapia o avete assunto farmaci nelle 24 ore precedenti.

Dopo il prelievo fare una buona colazione .

I pazienti che devono ripetere il prelievo nel pomeriggio (ad es. glicemia post-prandiale) seguano scrupolosamente le indicazioni del Centro o del medico.

Inoltre per la preparazione di alcuni esami è necessario osservare alcune norme:

- *Colesterolo – Trigliceridi*: è indispensabile rimanere a completo digiuno da almeno 12 ore ed osservare una dieta equilibrata nei 3 giorni precedenti il prelievo.
- *Carico orale di glucosio*: al paziente a digiuno viene somministrata per via orale una quantità di glucosio proporzionata al peso corporeo. Successivamente vengono eseguiti 5 prelievi di sangue ad intervallo di 30 minuti ed un sesto a 60 minuti dal quinto. Il paziente deve rimanere circa 4 ore in laboratorio.
- *Parassiti intestinali sulle feci*: raccogliere due o più campioni di feci in giorni successivi negli appositi contenitori.
- *Coprocoltura Chimico Fisico*: raccogliere un campione di feci nell'apposito contenitore.
- *Sangue occulto*: raccogliere 3 campioni di feci negli appositi contenitori.
- *Secreto vaginale*: si consiglia di eseguire l'esame 4-5 giorni dal termine della mestruazione. Evitare l'uso di lavande, candelette e rapporti completi almeno nel giorno precedente. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.
- *Urine*: raccogliere le prime urine del mattino nell'apposito contenitore.
- *Urinocoltura*: pulire accuratamente i genitali esterni. Urinare e gettare le prime urine. Le urine del mattino intermedio o finale saranno raccolte nell'apposito contenitore sterile e inviate al più presto al laboratorio. Non va eseguita in corso di terapia antibiotica.
- *Raccolta urine 24 ore*: utilizzare recipiente idoneo a contenere tutte le urine. Scartare le prime urine del mattino; segnalare l'orario e raccogliere direttamente nel contenitore tutte le urine fino alla mattina successiva, raccogliendo quindi le urine del mattino successivo. Conservare in fresco fino alla consegna.
- *Esame del liquido seminale*: munirsi di un contenitore sterile e far pervenire il materiale in laboratorio entro 30 minuti dalla raccolta. L'esame va eseguito dopo 3-5 giorni di astinenza da rapporti.

Tutti i contenitori per la raccolta dei materiali biologici devono essere reperiti in laboratorio o in farmacia/parafarmacia.

Per tutti gli altri esami, in caso di necessità i nostri operatori sono a completa disposizione dell'Utente per qualsiasi chiarimento o spiegazione aggiuntiva.

Se malauguratamente, Lei fosse immobilizzato da un problema di salute, fissi un appuntamento, telefonando al numero 0825-780981 e verremo noi a casa Sua.

L'incaricato ai **prelievi a domicilio** è il nostro infermiere che, per l'esecuzione del prelievo ed il trasporto dei campioni, adotta delle procedure codificate nel nostro sistema di gestione.

8. TABELLE DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Dal 1 Gennaio 2015, la Regione Campania ha introdotto le seguenti modifiche:
(ai sensi del decreto n.141 del 31.10.2014 della regione Campania, così come modificato dal decreto n.32 del 30 marzo 2015)

- Riduzione della quota fissa regionale ad euro 5,00, sulle richieste di prestazioni per visite ed esami, per i soggetti, al di sopra dei sei anni e al di sotto dei 65 anni di età, appartenenti a nuclei familiari con reddito inferiore annuo lordo di euro 36.151,98 (Codice E00). A tale quota, naturalmente, va aggiunta quella al relativo ticket previsto per gli esami e/o visite.
- In regione Campania gli esenti per reddito (codice E01) pagano euro cinque a ricetta per gli esami strumentali e del sangue.
- I cittadini in possesso di esenzione per disoccupazione (E02) non pagano alcun ticket per gli esami

Di seguito si riporta la tabella riassuntiva dei nuovi ticket:

NON ESENTI				
Ticket SI/NO	Quota aggiuntiva Finanziaria 07/2011	Quota aggiuntiva DGRC n. 53 e n. 67 e DCA 141/14	Totale da pagare	CITTADINI INTERESSATI
SI	€ 10,00	€ 10,00	Ticket + € 20,00	Le persone non comprese nelle categorie sotto evidenziate e con reddito familiare al di sopra di € 36.151,98

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl – Carta Dei Servizi 2019

ESENTI

Quote aggiuntive

	Ticket SI/NO	Finanziaria 07/2011	Regionale DCA 141/14	Totale da pagare	AVENTI DIRITTO
E00	SI	€ 10,00	€ 5,00	Ticket + € 15,00	Soggetti con più di 6 anni o meno di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro
E01	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
E01+E10	NO	-	-	-	
E02	NO	-	-	-	Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modi
E03	NO	-	-	-	Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
E04	NO	-	-	-	Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico - – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico
E07	NO	-	-	-	Cittadini extracomunitari iscritti al SSN, con permesso di soggiorno per richiesta di asilo politico o umanitario, per prestazioni farmaceutiche, di assistenza specialistica ambulatoriale, di accesso al pronto soccorso per un periodo di sei mesi dalla richiesta
E10	SI	€ 10,00	-	Ticket + € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 1 o 2 persone con reddito complessivo non superiore a euro 15.000
E11	SI	€ 10,00	-	Ticket + € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 3 persone con reddito complessivo non superiore a euro 18.000
E12	SI	€ 10,00	-	Ticket + € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 4 o 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 22.000
E13	SI	€ 10,00	-	Ticket + € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 24.000
T14	Se dovuto	-	-	-	Minori affidati alle case famiglia e comunità alloggio a seguito di provvedimenti del Tribunale dei minori

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl – Carta Dei Servizi 2019

ESENTI

Quote aggiuntive

	Ticket SI/NO	Finanziaria 07/2011	Regionale DCA 141/14	Totale da pagare	AVENTI DIRITTO
E14	Se dovuto	-	-	-	Codice di esenzione per gli appartenenti al nucleo familiare tra € 36.151,98 e 50.000,00
X01	NO	-	-	.	Cittadini in possesso di codice STP
Da C01 a C06	NO	-	-	€ 5,00	C01 Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C 02
Da C01 a C06 + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C03
C07	NO	-	-	€ 5,00	Relazioni medico legali richieste in sede di verifica dell'invalidità civile (COD. C07) – sia ambulatoriale che domiciliare
F01	NO				Prestazioni a favore di detenuti ed internati (ex art. 1, comma 6, D.Lgs. 22. 6. 1999 n. 230) detenuti 01
G1 e G2	NO				G01 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art. 6 comma 1 lett. a del D.M. 01.02.1991); G02 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6a a
DA L01 A L04	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	L01 Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. B del D.M 01.02.1991). L 02 Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 - dal 67% al 79% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. b del D.M. 01)
da L 01 a L 04 + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	
tutti i codici M	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	M0 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998)- in epoca pre-concezionale; M da 01 a 41 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998) – i gravidanza ordinaria;
tutti i codici M + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	M99 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/98) in gravidanza
tutti i codici N	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	N01 Pazienti in possesso di esenzione in base alla L. n. 210 del 25.02.1992 - Danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati - (ex art. 1 comma 5 lett. d del D.Lgs. 124)
Tutti i codici N + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	
MALATTIA	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	Soggetti affetti da patologie croniche e

Centro Polispecialistico Futura Diagnostica Srl – Carta Dei Servizi 2019

ESENTI					
Quote aggiuntive					
	Ticket SI/NO	Finanziaria 07/2011	Regionale DCA 141/14	Totale da pagare	AVENTI DIRITTO
CRONICA "023"					invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296)
MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056"	NO	-	-	€ 5,00	Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296)
MALATTIE CRONICHE DA "0..E FINO A 056" + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296)
tutti i codici P	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	P01 Prestazioni specialistiche finalizzate alla tutela della salute collettiva, disposte a livello locale in caso di situazioni epidemiche (ex rt. 1 comma 4 lett. b del D.Lgs. 24/1998 – seconda parte -); P02 Prestazioni specialistiche finalizzate all'avviamento al lavoro derivanti da obblighi di legge e non poste a carico del datore di lavoro
tutti i codici P + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	
PATOLOGIE RARE (da R Aann a R Qann)	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	Soggetti affetti da patologie rare esenti ai sensi del D.M. 18.05.2001 n. 279; Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18.05.2001 n. 2794)
PATOLOGIE RARE (da R Aann a R Qann) + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	
"R99" PATOL. RARE	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	R99 Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18/05/2001 n. 279)
"R99" PATOL. RARE + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	
tutti i codici S	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	S01 Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1a categoria - titolari di specifica pensione - (ex art. 6 comma 1 lett. c del D.M. 01.02.1991); S02 Invalidi per servizio appartenenti alla categoria dalla 2° alla 5° (ex art. 6 c 1 lettera "c" del DM 0
tutti i codici S + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	
"T01"	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	T01 Prestazioni specialistiche correlate all'attività di donazione (ex art. 1 comma 5 lett. c del D.Lgs. 124/1998);
"T01" + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	
B01"	NO	-	€ 5,00	€ 5,00	B01 Prestazioni diagnostiche a soggetti a rischio di infezione HIV (ex art. 1, comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 – prima parte); Hiv
"B01" + E10/E11/E12/E13	NO	-	-	-	

ESENTI

Quote aggiuntive

	Ticket SI/NO	Finanziaria 07/2011	Regionale DCA 141/14	Totale da pagare	AVENTI DIRITTO
"V01" e "V02"	NO	-	-	-	V01 Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. 302/90 e art. 5 c 6 del dlgs 124/98); vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità <80% e loro familiari; vittime del dovere e loro familiari supersiti. V02
Relazioni attestanti lo stato psicofisico	SI	€ 10,00	€ 5,00	Ticket + € 15,00	Relazioni medico legali
Relazioni da presentare in sede di commissione ai fini del riconoscimento dell'invalidità civile	SI	€ 10,00	€ 5,00	Ticket + € 15,00	Relazioni medico legali

9. REQUISITI DI SERVIZIO

La tempestiva esecuzione delle analisi, al più presto dopo il prelievo, è importante in quanto molti analiti sono instabili e il ritardo nelle lavorazioni può dar luogo a risultati errati.

I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, tranne per gli esami particolarmente complessi o per quelli che richiedono tempi di esecuzione più lunghi (come specificato nel prontuario).

Il centro si impegna ad indicare, ove possibile, per ogni indagine effettuata, tutti i requisiti di servizio (prezzi, metodologia, tempistica di refertazione, ...).

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.

- *Esecuzione analisi:* tutte le provette ed i raccoglitori contenenti i campioni biologici sono tempestivamente trasferiti in laboratorio a garanzia di sicurezza dei dati.
- *Tariffe applicate:* il Centro si impegna a rendere pubbliche le tariffe applicate, mettendo a disposizione dei clienti gli appositi tariffari (vedi prontuario).
- *Proprietà del cliente:* la direzione del laboratorio è responsabile dei prelievi accettati, della corretta identificazione e conservazione dei campioni gestiti e dei dati dei pazienti, nonché della consegna ed archiviazione dei referti. Tutti i relativi documenti sanitari e i campioni da sottoporre ad analisi sono da considerarsi come proprietà del cliente; pertanto, qualora vengano danneggiati o reputati non processabili, è cura della Direzione darne comunicazione.
- *Verifiche di conformità:* i campioni che eventualmente giungono al Centro per l'esecuzione di analisi sono preventivamente sottoposti a verifica di conformità. In particolare, alla ricezione di ciascun campione, il personale interno specializzato effettua un duplice controllo sui campioni ricevuti e sulla relativa documentazione di accompagnamento. Le richieste non conformi ed i campioni non processabili sono

respinti dal personale interno che provvederà a darne comunicazione al cliente o al soggetto inviante.

- *Controllo di qualità analitico*: il Centro opera, per la verifica della qualità analitica, la sistematica effettuazione del Controllo Interno di Qualità che comprende tutto ciò che è messo in atto per garantire l'affidabilità dei risultati analitici attraverso il monitoraggio continuo delle procedure di lavoro, delle strumentazioni e dei reagenti. In particolare presso il Centro sono attivati sia controlli che riguardano il monitoraggio delle attrezzature, sia controlli che interessano le fasi analitiche, i cui esiti vengono valutati per la validazione dei risultati delle serie analitiche.
- *Gestione accertamenti sanitari*: tutti i documenti vengono trattati nel rispetto e garanzia della sicurezza dei dati.

10. MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA

- *Diritti degli utenti, diritto alla riservatezza*: il D. Lgs. 196/2003 sostituito ora dal Regolamento UE 2016/679 – GDPR, più conosciuta come legge sulla privacy, ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali e di quelli sensibili (tra cui è compreso lo " stato di salute "). A tal proposito, all'atto della prestazione sanitaria, l'Utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali e sensibili esclusivamente ai fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende Asl, Agenzia di Sanità Pubblica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza dell'Utente. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.
- *Reclami*: Il centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Tali reclami possono essere presentati attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'accettazione e vengono gestiti dalla Direzione Generale.
- *Soddisfazione del cliente*: Il centro ha pianificato una modalità di riscontro per valutare il grado di soddisfazione del cliente. La segreteria fornisce un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisire il grado di soddisfazione. Le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti dal Centro.

11. CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Verrà richiesto di dare il consenso al trattamento dei suoi dati da parte del Centro solo per utilizzo sanitario ed amministrativo, ai sensi del regolamento UE 2016/679 – GDPR.

Per alcuni indagini è inoltre necessario firmare il consenso informato alle prestazioni, come nel caso della determinazione della curva di carico di glucosio, dell'esecuzione del breath test al lattosio o all'urea, dell'esecuzione del test per l'HIV o di indagini genetiche e di biologia molecolare.

12. CATALOGO DELLE PRESTAZIONI – PRONTUARIO

Il prontuario è ordinato alfabeticamente.

Per prestazioni non contenute nel catalogo, chiamare il laboratorio al numero 0825-780981