

**LABORATORIO ANALISI CLINICHE  
COSTANZO MARCELLO S.A.S.**

**P. IVA 00991691007**

**C. F 01390190583**

**P.le delle Medaglie d'Oro 20  
00136 ROMA**

**Tel./Fax: +39 06 35453655 - +39 06 86760443**

**CARTA DEI SERVIZI**

*Regione Lazio: Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311*

Data:

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

## Sommario

<b>SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. STRUTTURA E SERVIZI.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. DIRITTI E DOVERI.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. DOVE SIAMO .....</b>	<b>6</b>
<b>SEZIONE II – LE PRESTAZIONI .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI - ACCREDITATI FORNITI .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. RESPONSABILI.....</b>	<b>7</b>
<b>SEZIONE III – I SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1. SERVIZI SANITARI.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI .....</b>	<b>8</b>
<b>3.3. RITIRO DEI REFERTI .....</b>	<b>8</b>
<b>3.4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>9</b>
<b>3.5. MODALITA' DI RACCOLTA CAMPIONI DA ESAMINARE .....</b>	<b>9</b>
<b>SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA.....</b>	<b>11</b>
<b>4.1 TUTELA ASSICURATIVA.....</b>	<b>11</b>
<b>4.5 TRIBUNALE DEL MALATO .....</b>	<b>12</b>
<b>4.6. STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>12</b>

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

*Gentile Paziente, questa Carta dei Servizi è stata predisposta per fornirLe le informazioni sulla struttura, sui servizi offerti e per farLe conoscere i principi ai quali la gestione si ispira.*

*Il percorso che Le viene proposto dovrà essere il più possibile efficiente. Per raggiungere tale obiettivo è necessario instaurare con Lei un confronto attraverso il quale possa essere possibile verificare il grado di soddisfazione delle Sue aspettative.*

*La collaborazione che Lei ci offrirà in tal senso sarà per noi preziosa.*

- **Efficienza,**
- **qualità,**
- **cortesìa**

**sono gli impegni che prendiamo con i nostri Pazienti nell'offrire i servizi di diagnosi e cura**

**Efficienza** significa buona organizzazione e pianificazione delle attività, coordinamento ed integrazione dei servizi, rispetto dei tempi concordati per l'esecuzione delle prestazioni, trasparenza nelle relazioni con il pubblico, costante sforzo per il miglioramento.

**Qualità** delle attività di diagnosi e cura. È l'obbiettivo dei nostri medici che impiegano con capacità ed esperienza moderni protocolli di diagnosi e cura, lavorano in equipe integrate da competenze multidisciplinari, utilizzano gli strumenti e le tecniche più moderni, si adeguano alle linee guida nazionali ed internazionali e seguono l'aggiornamento delle rispettive discipline.

**Cortesìa** e rispetto per il Paziente sono impegni prioritari per tutti noi, medici, tecnici e personale amministrativo.

Questa carta dei servizi è stata redatta con l'apporto degli specialisti sanitari operanti in struttura ed è suscettibile a revisioni o integrazione derivanti anche dai suoi suggerimenti.

**Il Rappresentante Legale**

**Marcello Costano**

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	CARTA DEI SERVIZI	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

## SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### 1.1. PRESENTAZIONE

Il Laboratorio Analisi cliniche Costanzo Marcello s.a.s. è attivo dal 1975 e accreditato definitivamente dalla Regione Lazio con decreto U00226 del 09/11/2012.

Il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

La struttura con una superficie di circa 212 m<sup>2</sup> sorge al piano terra di un edificio sito a Roma in P.le Delle Medaglie d'Oro 20 - 00136.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante i servizi diagnostici del **Laboratorio di Analisi di base** convenzionato

Il Laboratorio Analisi "Costanzo Marcello s.a.s." per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

### 1.2. STRUTTURA E SERVIZI

Il Laboratorio Analisi Cliniche Costanzo Marcello SAS si configura come Laboratorio Analisi di Base convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

### 1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI

#### **Qualità**

La nostra strategia è fare del laboratorio analisi cliniche COSTANZO MARCELLO un laboratorio di riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta di servizi di analisi cliniche.

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard, che manteniamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

#### **Prestazioni professionali**

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

#### **Prestazioni di Servizio all'utente**

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

#### **Risorse Tecnologiche**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle analisi cliniche.

#### **Risorse Umane**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

#### **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere l'accreditamento definitivo all'interno del Servizio Sanitario Nazionale

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi elencati nel verbale di riesame.

Questa politica della qualità rappresenta l'impegno quotidiano di tutto il nostro team per garantire ai pazienti cure efficaci, sicure e all'avanguardia.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

#### 1.4. DIRITTI E DOVERI

##### A) - DIRITTI

1) Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo:

- Protezione da qualsiasi pressione – diretta o indiretta – sulle convinzioni del paziente, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il Paziente e gli operatori sanitari.
- Riservatezza nell'esecuzione di visite e trattamenti.

2) Diritto alla libertà di scelta, garantendo:

- Accesso alla struttura in tempi solleciti
- Possibilità di rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico.

3) Diritto alla qualità delle cure, garantendo:

- Attenzione alla sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.
- Prestazioni di qualità.
- Aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medicale, diagnostico e terapeutico.
- Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.
- Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.

4) Diritto all'informazione, garantendo:

- Un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna.
- Una indicazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture.
- Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.
- La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.
- L'agevole identificazione del personale interno.

5) Diritto al reclamo, garantendo:

- La possibilità di presentare reclami.
- Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.
- Specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami.
- La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

6) Diritto alla privacy

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.) il paziente può, attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio accettazione:

- disporre le modalità di gestione dei propri dati personali;
- conoscere le modalità per il rilascio e la consegna dei referti.

7) Trattamento dati personali

In applicazione delle norme vigenti in materia, l'organizzazione garantisce a tutti gli utenti la massima riservatezza sui dati personali e sanitari che essa acquisisce in forza di obblighi derivanti dalla legge.

Detta riservatezza è garantita:

- attraverso l'applicazione di un apposito documento programmatico, previsto dal Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.;
- da un puntuale e costante sistema di monitoraggio;

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	CARTA DEI SERVIZI	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

- dal rispetto delle disposizioni in materia messe a punto dalla Direzione Sanitaria adottando tutti gli accorgimenti che si rendessero opportuni per garantire il più ampio rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

## B) -DOVERI:

- Ogni paziente all'interno della struttura ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria;
- È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- Nella considerazione di essere parte di una Comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti
- È doveroso rispettare il divieto di fumare; questo non solo per disposizioni di Legge ma soprattutto per il rispetto della salute propria e degli altri pazienti;
- Il paziente ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria ma è anche suo dovere assumere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune;

## 1.5. DOVE SIAMO

La struttura "Costanzo Marcello s.a.s." è ubicato in Roma al piano terra di un edificio sito in P.le delle Medaglie d'Oro 20 in provincia di Roma.

È raggiungibile in auto.

Con i mezzi pubblici:

- Metro A – Fermata Ottaviano
- Autobus linea 913

La struttura non presenta barriere architettoniche.



## ORARI E NUMERI UTILI:

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate può contattare la struttura nei seguenti modi:

Telefono: 0635453655

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

e-mail: labmcostanzo@gmail.com

Sito Web: <https://www.analiscinichecostanzo.it>

### Apertura al pubblico del Laboratorio

Prelievi	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 7.30 alle 10.30 dalle ore 7.30 alle 10.30
Orario d'apertura	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 7.30 alle 15.00 dalle ore 7.30 alle 13.00
Ritiro referti	da Lunedì a Venerdì il Sabato	dalle ore 12.00 alle 15.00 dalle ore 12.00 alle 13.00

## SEZIONE II – LE PRESTAZIONI

### 2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI - ACCREDITATI FORNITI

#### ANALISI CLINICHE

- Chimica clinica
- Analisi Ormonali
- Markers Tumorali
- Genetica Medica
- Ematologia e coagulazione
- Immunologia
- Virologia

#### ANALISI MICROBIOLOGICHE

Esame colturali, batteriologici e microbiologici

- Antibiogramma
- Parassitologia
- Scotch test
- Ricerca chlamidia, micoplasma, gardnerella ecc.

#### ANALISI CITOLOGICHE

- PAP-TEST
- Liquido seminale
- Fertilità
- Citologia Urinaria

L'elenco puntuale delle prestazioni erogate e dei relativi costi è disponibile su richiesta ed esposto in struttura.

### 2.2. RESPONSABILI

Operano all'interno della struttura le seguenti persone:

n.	Cognome e Nome	Mansione
----	----------------	----------

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

n.	Cognome e Nome	Mansione
1	COSTANZO VALENTINA	AMMINISTRATIVA/ AUSILIARIA
2	FALCETTI DANIELA	AMMINISTRATIVA/ AUSILIARIA
3	PARISI TEODORO	MEDICO PRELEVATORE
4	COSTANZO MARCELLO	LEGALE RAPPRESENTANTE
	MARIA SANTAMARIA	DIRETTORE TECNICO
5	LUCA GIORGI	TECNICO DI LABORATORIO

La responsabilità del laboratorio di analisi cliniche è del direttore tecnico ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

### SEZIONE III – I SERVIZI

#### 3.1. SERVIZI SANITARI

Presso la Segreteria situata all'ingresso è presente un servizio di Reception a disposizione degli utenti per fornire tutte le informazioni richieste.

#### Documenti da presentare all'atto dell'accettazione:

Richiesta del medico, documento di riconoscimento valido, tessera di esenzione dal ticket, e tessera sanitaria.

Per i prelievi in sede non è prevista la prenotazione.

Per evitare code disagiati, al momento dell'accettazione i pazienti vengono chiamati allo sportello della segreteria secondo un numero progressivo, distribuito dall'apposita macchina "elimina code" posta nella sala di attesa.

#### **Prelievi a domicilio e consegna referti a domicilio**

Il laboratorio, **previo appuntamento**, fornisce un servizio (a pagamento) di prelievi domiciliari e di consegna delle risposte al domicilio del paziente.

Il servizio viene svolto da personale interno alla struttura, dal lunedì al sabato.

#### 3.2. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

È disponibile presso la Segreteria il tariffario dedicato.

Il pagamento della prestazione avviene al momento dell'accettazione e può essere effettuato, oltre che in contanti, anche con bancomat, carte di credito.

#### 3.3. RITIRO DEI REFERTI

La data e l'ora per il ritiro del referto sono comunicate al paziente in fase di accettazione, contestualmente alla consegna del tagliando personale per il ritiro dei referti.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

Per garantire la riservatezza dei dati personali, la consegna del referto e della fattura commerciale avviene dopo aver richiesto al paziente il tagliando personale per il ritiro del referto o, in mancanza di questo,

- documento di identità
- delega indicata all'atto della firma del modulo di consenso al trattamento dei dati
- delega firmata e documento del paziente autorizzante.

#### **Invio referto per via fax o e-mail**

Il paziente ha il diritto di richiedere l'invio del proprio referto al proprio indirizzo e-mail o fax, come indicato ed autorizzato all'atto della firma del modulo di consenso al trattamento dei dati.

Copia del referto può essere richiesta al desk di accettazione. I referti vengono conservati di norma per 1 anno dopo la prestazione. La copia del referto viene consegnata entro 3gg lavorativi dalla richiesta senza costi aggiuntivi.

### **3.4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

#### **1. Analisi Cliniche**

##### Accettazione

- ❖ Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione
- ❖ Riesame del contratto e accettazione delle prestazioni
- ❖ Consegna della ricevuta di accettazione/delega/consenso informato
- ❖ Consegna della fattura (per pagamento contestuale)
- ❖ Emissione delle etichette di prelievo
- ❖ Chiamata del Cliente tramite il numero di accettazione
- ❖ Esecuzione del prelievo
- ❖ Congedo del Cliente se non manifesta problemi
- ❖ Smistamento dei prelievi e dei campioni biologici verso l'area analitica
- ❖ Controllo e preparazione dei prelievi e dei campioni biologici
- ❖ Controllo dei risultati e validazione sul sistema informatico
- ❖ Stampa e firma del referto completo
- ❖ Consegna dei referti
- ❖ Eventuale erogazione del Servizio di Assistenza

Il referto da consegnare al paziente viene stampato dalla segreteria con l'ausilio del sistema informatico e, successivamente, chiuso in buste finestate in accordo con la Legge sulla Privacy.

### **3.5. MODALITA' DI RACCOLTA CAMPIONI DA ESAMINARE**

Una appropriata raccolta e trasporto di materiali biologici per l'esame microbiologico è la condizione essenziale per assicurare la qualità del risultato. Un prelievo e/o invio non appropriato di un campione biologico ha come conseguenza un errato trattamento terapeutico con possibile danno per il paziente ed inutile aggravio dei costi.

#### **Prelievo venoso**

In preparazione al prelievo è richiesto il digiuno di almeno 6 ore.

#### **Esame delle urine**

Il campione deve essere raccolto prima di recarsi in laboratorio (controllare la presenza, nella prescrizione da consegnare al momento del prelievo, "dell'esame delle urine"), in un contenitore sterile riportando sulla targhetta adesiva nome e cognome del paziente.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

È preferibile raccogliere le prime urine del mattino dopo un lavaggio dei genitali esterni. È sufficiente che il contenitore sia riempito per metà del suo volume, il tappo deve essere correttamente chiuso in modo da evitare dispersioni.

### **Urinocoltura**

#### ***(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)***

Si effettua sulle prime urine del mattino (almeno 3 ore dopo l'ultima minzione) utilizzando un contenitore sterile, previo lavaggio accurato delle mani e dei genitali esterni con acqua e sapone, eliminare il primo getto e raccogliere il secondo (salvo diversa specifica richiesta medica).

Non vengono accettati campioni delle urine raccolte in contenitori non sterili o non ben chiusi. Nel caso di neonati per i quali necessita la raccolta delle urine in apposito sacchetto, qualora non si possa consegnare il campione negli orari stabiliti, si raccomanda di conservarlo in frigo fino al momento del trasporto in laboratorio. I campioni biologici per le colture vanno consegnati nel più breve tempo possibile.

### **Raccolta urine delle 24 ore**

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere acquistato in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta :

1. Scartare la prima urina del mattino;
2. Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

### **FECI: esame chimico, fisico e parassitologico**

Raccogliere il campione di feci in un contenitore pulito ed asciutto;

Prima della raccolta non è necessaria alcuna restrizione dietetica;

Scrivere sul campione nome e cognome.

### **FECI : ricerca sangue occulto monoclonale**

Il test è specifico per l'emoglobina umana e non richiede dieta.

È consigliata l'esecuzione del test su 3 campioni raccolti ad intervalli di 1-2 giorni

### **Ricerca sangue occulto nelle feci**

Il test richiede una dieta da effettuare nei 3 giorni precedenti l'esame, EVITARE:

- alimenti a base di carne di qualsiasi tipo, legumi, banane, brodo di carne, di pollo o pesce, uova.

- farmaci a base di Fe, Cu, Cr, aspirina, vitamina C.

Si consiglia di lavarsi i denti con estrema cautela e di non effettuare l'esame se si soffre di sanguinamento gengivale. È consigliata l'esecuzione del test su 3 campioni raccolti ad intervalli di 1-2 giorni.

### **Feci : esame colturale (coprocoltura)**

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapia antibiotiche.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

### **Scotch Test**

È considerato il metodo di elezione per la ricerca degli Ossiuri. Il prelievo va effettuato al mattino prima della pulizia e dell'igiene locale.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

Per l'esecuzione del test è necessario richiedere in segreteria il materiale occorrente ed il foglio con le istruzioni.

### **Glicemia e Insulina dopo pasto**

Salvo diversa prescrizione medica, il prelievo si esegue di norma 1 o 2 h dopo colazione (cappuccino + cornetto) oppure 2 h dopo pranzo.

### **Test da carico (curva glicemica e insulinemica)**

E' preferibile effettuare il prelievo dopo un digiuno di almeno 8 ore previa firma del consenso informato. Se il valore risultante dallo stick e' inferiore a 126 mg/gl, il medico prelevatore esegue un primo prelievo (basale), dopo il quale si fa bere al paziente la soluzione di glucosio pronta all'uso (salvo diversa prescrizione medica). Il medico prelevatore esegue, dopo il carico, prelievi a 30', 60',90',120' (salvo diversa prescrizione medica).

Questi esami, comportano la presenza del paziente in laboratorio per alcune ore. In questi casi si invitano i pazienti a recarsi in laboratorio entro le ore 7:45.

### **Creatinina clearance**

Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).

## **SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA**

### **4.1 TUTELA ASSICURATIVA**

Il centro è assicurato per gli infortuni che dovessero accadere a pazienti e visitatori all'interno della Struttura.

In caso di infortunio è necessario avvisare subito il Rappresentante Legale per i conseguenti adempimenti;

### **4.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA AI PAZIENTI**

Il paziente è sempre seguito in ogni passo del suo percorso dal personale dell'accettazione.

### **4.3 TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Il rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili degli utenti è garantita secondo le vigenti normative. L'informativa di cui al D.Lgs 196/2003, GDPR 2016/670 e Regolamento UE 679/2016 è fornita con apposito cartello in sala di attesa. L'autorizzazione al trattamento dei dati dovrà essere firmata all'atto della prima accettazione.

In osservanza dei citati documenti sulla privacy i referti vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da esso delegata previa esibizione del tagliando rilasciato all'atto del prelievo.

Nel caso di richiesta di esami particolari (HCV, HIV, test di gravidanza), la consegna del referto dovrà essere effettuata solo al titolare del referto od a persona autorizzata

- con delega indicata all'atto della firma di autorizzazione al trattamento dei dati,
- con successiva delega formale ed in possesso di documento del titolare.

### **4.4 RECLAMI**

I Pazienti possono segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti, suggerimenti utili al miglioramento dei servizi, rivolgendosi alla segreteria (che compilerà un modulo di non conformità) o al Responsabile del servizio di qualità oppure inoltrando un reclamo scritto alla Direzione Tecnica.

È stato inoltre predisposto un questionario per la valutazione della soddisfazione dei pazienti.

Un reclamo motivato è considerato dal laboratorio come uno stimolo per migliorare la qualità delle prestazioni.

LABORATORIO ANALISI CLINICHE COSTANZO SAS	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Revisione	2
		Data 17/03/2026	

#### 4.5 TRIBUNALE DEL MALATO

In caso di mancato adempimento da parte della Struttura ai propri diritti, il malato può rivolgersi al Tribunale per i diritti del Malato.

Sede Nazionale: Via Flaminia, 53 - 00196 Roma - Tel. 06 367181 - Fax 06 36718333

#### 4.6. STANDARD DI QUALITA'

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA		
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Accesso</b>	Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica
<b>Abbattimento delle barriere architettoniche</b>	Possibilità di far accedere i disabili in tutta la struttura	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.
<b>Relazioni con gli Utenti</b>	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.
<b>Segnalazione disservizi</b>	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Raccoglitori per osservazioni e/o reclami.
<b>Soddisfazione Utenti</b>	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione
<b>Rispetto della privacy</b>	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso informato alla gestione dei dati Personali.
<b>Informazione corretta e chiara</b>	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo